



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΕΛΛΑΔΟΣ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ,
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών
Σπουδών στη Διοίκηση
Επιχειρήσεων (MBA)

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ : Δημόσια Διοίκηση

Μελέτη ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ

Η εργασία (Thesis) υποβάλλεται για την κάλυψη των απαιτήσεων για την
απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

ΜΟΣΧΟΥ ΜΑΡΙΑ-ΙΩΑΝΝΑ

A.M. : 2170

Επιβλέπων Καθηγητής: Δρ. Αηδόνης Δημήτριος

Φεβρουάριος 2024

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία) :

ΜΟΣΧΟΥ ΜΑΡΙΑ-ΙΩΑΝΝΑ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή) :

Ημερομηνία: 5-2-2024

Περιεχόμενα

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης.....	2
Περίληψη.....	4
Abstract.....	14
Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή.....	15
1.1 Ορισμός του προβλήματος.....	15
1.2 Ο σκοπός της εργασίας.....	15
1.3 Οι περιορισμοί.....	16
1.4 Η δομή.....	16
Κεφάλαιο 2. Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	17
2.1 Εισαγωγή.....	17
2.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	18
2.3 Η σημερινή κατάσταση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	19
2.4 Οι παρεμβάσεις στο διάστημα της πανδημίας.....	21
2.5 Ο δείκτης DESI-(Digital Economy and Society Index).....	22
2.6 Ο θεσμός των Κ.Ε.Π.....	25
2.6.1 Πρόλογος- Ιστορική Αναδρομή.....	25
2.6.2 Τα ΚΕΠ και η καινοτομία στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	26
2.6.3 Ενδεικτικές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.....	27
Κεφάλαιο 3. Η μεθοδολογία της έρευνας.....	29
3.1 Η σπουδαιότητα της εργασίας.....	29
3.2 Ο σκοπός της ερευνητικής εργασίας.....	29
3.3. Το ερωτηματολόγιο.....	30
Κεφάλαιο 4. Τα ευρήματα της έρευνας.....	32
Κεφάλαιο 5. Συμπεράσματα.....	113
Κεφάλαιο 6. Προτάσεις.....	116
Κεφάλαιο 7.Βιβλιογραφία.....	117
7.1 Ελληνική Βιβλιογραφία.....	117
7.2 Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία.....	120
Κεφάλαιο 8. Παραρτήματα.....	121
8.1Παράρτημα 1 - Το ερωτηματολόγιο της έρευνας.....	121
8.2 Παράρτημα 2.....	127
8.3 Παράρτημα 3.....	128

Κατάλογος Γραφημάτων και πινάκων

Γράφημα 1. Η κατάταξη στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας DESI.....	22
Γράφημα 2. Ο δείκτης της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.....	24
Πίνακας 1: Συχνότητα χρήσης διαδικτύου.....	31
Γράφημα 3. Συχνότητα χρήσης διαδικτύου.....	31
Πίνακας 2: Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο.....	32
Γράφημα 4: Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο.....	32
Πίνακας 3: Χρήση διαδικτύου για τραπεζικές συναλλαγές.....	33
Γράφημα 5: Χρήση διαδικτύου για τραπεζικές συναλλαγές.....	33
Πίνακας 4: Χρήση διαδικτύου για αγορές.....	34
Γράφημα 6: Χρήση διαδικτύου για αγορές.....	34
Πίνακας 5: Χρήση διαδικτύου για διασκέδαση.....	35
Γράφημα 7: Χρήση διαδικτύου για διασκέδαση.....	35
Πίνακας 6: Χρήση διαδικτύου για ενημέρωση.....	36
Γράφημα 8: Χρήση διαδικτύου για ενημέρωση.....	36
Πίνακας 7: Χρήση διαδικτύου για επικοινωνία.....	37
Γράφημα 9: Χρήση διαδικτύου για επικοινωνία.....	37
Πίνακας 8: Χρήση διαδικτύου για μουσική-ταινίες.....	38
Γράφημα 10: Χρήση διαδικτύου για μουσική-ταινίες.....	38
Πίνακας 9: Χρήση διαδικτύου για εύρεση πληροφοριών.....	39
Γράφημα 11: Χρήση διαδικτύου για εύρεση πληροφοριών.....	39
Πίνακας 10: Χρήση διαδικτύου για αναζήτηση άλλων πληροφοριών.....	40
Γράφημα 12: Χρήση διαδικτύου για αναζήτηση άλλων πληροφοριών.....	40
Πίνακας 11: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική παρουσία.....	41
Γράφημα 13: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική παρουσία.....	41
Πίνακας 12: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με ηλεκτρονικό τρόπο.....	42
Γράφημα 14: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με ηλεκτρονικό τρόπο.....	42
Πίνακας 13: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική και μη παρουσία, ανάλογα την περίπτωση.....	43
Γράφημα 15: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική και μη παρουσία, ανάλογα την περίπτωση.....	43

Πίνακας 14: Η εξυπηρέτηση πολιτών από τα ΚΕΠ το τελευταίο δωδεκάμηνο..44

Γράφημα 16: Η εξυπηρέτηση πολιτών από τα ΚΕΠ το τελευταίο δωδεκάμηνο.....44

Πίνακας 15: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για επικυρώσεις τον τελευταίο χρόνο.....45

Γράφημα 17: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για επικυρώσεις τον τελευταίο χρόνο.....45

Πίνακας 16: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για το γνήσιο της υπογραφής τον τελευταίο χρόνο.....46

Γράφημα 18: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για το γνήσιο της υπογραφής τον τελευταίο χρόνο.....46

Πίνακας 17: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για προκηρύξεις τον τελευταίο χρόνο.....47

Γράφημα 19: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για προκηρύξεις τον τελευταίο χρόνο.....47

Πίνακας 18: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για έκδοση πιστοποιητικού τον τελευταίο χρόνο.....48

Γράφημα 20: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για έκδοση πιστοποιητικού τον τελευταίο χρόνο.....48

Πίνακας 19: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για διάφορες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.....49

Γράφημα 21: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για διάφορες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.....49

Πίνακας 20: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για άλλες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.....50

Γράφημα 22: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για άλλες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.....50

Πίνακας 21: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου.....51

Γράφημα 23: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου.....51

Πίνακας 22. Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Ανανέωση δελτίου ανεργίας.....52

Γράφημα 24: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Ανανέωση δελτίου ανεργίας.....52

Πίνακας 23: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών - Οικογενειακής κατάστασης.....53

Γράφημα 25: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών - Οικογενειακής κατάστασης.....53

Πίνακας 24: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για αντίγραφο ποινικού μητρώου...54

Γράφημα 26: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για αντίγραφο ποινικού μητρώου.....54

Πίνακας 25: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.....55

Γράφημα 27: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.....55

Πίνακας 26: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ - myKeplive.....56

Γράφημα 28: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ - myKeplive56

Πίνακας 27: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ.....57

Γράφημα 29: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ.....57

Πίνακας 28: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Χρόνος ολοκλήρωσης συναλλαγής.....58

Γράφημα 30: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Χρόνος ολοκλήρωσης συναλλαγής.....58

Πίνακας 29: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ακρίβεια των πληροφοριών αναζήτησης.....59

Γράφημα 31: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ακρίβεια των πληροφοριών αναζήτησης.....	59
Πίνακας 30: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Αμφίδρομη επικοινωνία συναλλασσόμενου και υπαλλήλου ΚΕΠ.....	60
Γράφημα 32: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Αμφίδρομη επικοινωνία συναλλασσόμενου και υπαλλήλου ΚΕΠ.....	60
Πίνακας 31: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Εγκυρότητα των πληροφοριών.....	61
Γράφημα 33: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Εγκυρότητα των πληροφοριών.....	61
Πίνακας 32: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια).....	62
Γράφημα 34: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια).....	62
Πίνακας 33: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Η αντιμετώπιση των υποθέσεων με ευθύνη και συνέπεια.....	63
Γράφημα 35: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Η αντιμετώπιση των υποθέσεων με ευθύνη και συνέπεια.....	63
Πίνακας 34: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία).....	64
Γράφημα 36: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία).....	64
Πίνακας 35: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.....	65
Γράφημα 37: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.....	65
Πίνακας 36: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.....	66
Γράφημα 38: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.....	66

Πίνακας 37: Φύλο (Άνδρας - Γυναίκα).....	67
Γράφημα 39: Φύλο (Άνδρας - Γυναίκα).....	67
Πίνακας 38: Ηλικία.....	68
Γράφημα 40: Ηλικία.....	68
Πίνακας 39: Μορφωτικό επίπεδο.....	69
Γράφημα 41: Μορφωτικό επίπεδο.....	69
Πίνακας 40: Οικογενειακή κατάσταση.....	70
Γράφημα 42: Οικογενειακή κατάσταση.....	70
Πίνακας 41: Τόπος διαμονής.....	71
Γράφημα 43: Τόπος διαμονής.....	71
Πίνακας 42: Επαγγελματική κατάσταση.....	72
Γράφημα 44: Επαγγελματική κατάσταση.....	72
Πίνακας 43: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για επικυρώσεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	73
Γράφημα 45: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για επικυρώσεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	74
Πίνακας 44: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για γνήσιο υπογραφής) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	74
Γράφημα 46: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για γνήσιο υπογραφής) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	75
Πίνακας 45: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για προκηρύξεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....	76

Γράφημα 47: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για προκηρύξεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....77

Πίνακας 46: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για πιστοποιητικά) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....77

Γράφημα 48: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για πιστοποιητικά) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....78

Πίνακας 47: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για διάφορες πληροφορίες) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....79

Γράφημα 49: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για διάφορες πληροφορίες) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....80

Πίνακας 48: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για άλλο) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....80

Γράφημα 50: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για άλλο) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....81

Πίνακας 49: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....81

Γράφημα 51: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....82

Πίνακας 50: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....83

Γράφημα 52: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....84

Πίνακας 51: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....84

Γράφημα 53: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....85

Πίνακας 52: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ποινικού μητρώου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....86

Γράφημα 54: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ποινικού μητρώου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....87

Πίνακας 53: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....87

Γράφημα 55: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....88

Πίνακας 54: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....88
Γράφημα 56: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.....89

Πίνακας 55: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....90

Γράφημα 57: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....91

Πίνακας 56: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	91
Γράφημα 58: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	92
Πίνακας 57: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	93
Γράφημα 59: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	94
Πίνακας 58: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	94
Γράφημα 60: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	95
Πίνακας 59: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ) ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	96
Γράφημα 61: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ) ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.....	97
Πίνακας 60: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η ασφαλή μετάδοση τους (εχεμύθεια) ανάλογα με το φύλο των συναλλασσόμενων.	97
Γράφημα 62: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η ασφαλή μετάδοση τους (εχεμύθεια) ανάλογα με το φύλο των συναλλασσόμενων.....	98
Πίνακας 61: Φύλο-Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και αντιμετώπιση με ευθύνη, συνέπεια από το προσωπικό.....	98
Γράφημα 63: Φύλο - Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και αντιμετώπιση με ευθύνη, συνέπεια από το προσωπικό.....	99
Πίνακας 62: Φύλο-Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (τηλεφωνική επικοινωνία).....	100
Γράφημα 64: Φύλο-Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (τηλεφωνική επικοινωνία).....	100
Πίνακας 63: Φύλο - Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.....	101
Γράφημα 65: Φύλο - Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.....	102
Πίνακας 64: Φύλο- Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.....	102
Γράφημα 66: Φύλο- Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.....	103
Πίνακας 65: Τόπος διαμονής- Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για τον χρόνο ολοκλήρωσης συναλλαγής.....	103
Γράφημα 67: Τόπος διαμονής- Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για τον χρόνο ολοκλήρωσης συναλλαγής.....	104
Πίνακας 66: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την ακρίβεια των πληροφοριών.....	104

Γράφημα 68: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την ακρίβεια των πληροφοριών.....105

Πίνακας 67: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την αμφίδρομη επικοινωνία με τους υπαλλήλους...106

Γράφημα 69: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την αμφίδρομη επικοινωνία με τους υπαλλήλους...107

Πίνακας 68: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την εγκυρότητα των πληροφοριών.....107

Γράφημα 70: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την εγκυρότητα των πληροφοριών.....108

Πίνακας 69: Χρήση νέας υπηρεσίας myKerlive - Μορφωτικό επίπεδο.....108

Γράφημα 71: Χρήση νέας υπηρεσίας ΚΕΠ, myKerlive - Μορφωτικό επίπεδο...109

Πίνακας 70: Χρήση νέας υπηρεσίας ΚΕΠ, myKerlive - Επαγγελματική κατάσταση.....109

Γράφημα 72: Χρήση νέας υπηρεσίας ΚΕΠ, myKerlive - Επαγγελματική κατάσταση.....110

Περίληψη

Με αυτήν την διπλωματική εργασία καταβάλλεται μία προσπάθεια να παρουσιαστεί ο θεσμός των Κ.Ε.Π. στην Ελλάδα, και στην συνέχεια να παρουσιαστεί το μέγεθος ικανοποίησης των πολιτών από τα Κ.Ε.Π.. Η βασική αποστολή των Κ.Ε.Π., τα οποία είναι ένας θεσμός που λειτουργεί εδώ και 23 χρόνια στην Ελλάδα, και ο σκοπός τους είναι να παρέχουν εξυπηρέτηση στον πολίτη, σε πολλές από τις καθημερινές του συναλλαγές και ανάγκες, με διάφορες υπηρεσίες. Πολλές από τις συναλλαγές, ιδιαίτερα μετά την πανδημία, γίνονται πλέον ηλεκτρονικά, δηλαδή γίνεται χρήση του διαδικτύου και εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ραγδαία αύξηση της αποδοχής και χρήσης από όλους των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, του διαδικτύου αλλά και των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, έδωσε νέα προοπτική και στα Κ.Ε.Π., όπου πλέον η εξυπηρέτηση μπορεί να γίνεται και ηλεκτρονικά. Με την εργασία αυτή επιχειρείται μία παρουσίαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των Κ.Ε.Π.. Επιπλέον διενεργήθηκε μία πρωτογενής έρευνα για να διαπιστωθεί η ικανοποίηση των πολιτών από τα Κ.Ε.Π., και ιδιαίτερα ο βαθμός ικανοποίησης αυτών. Κατά πόσο οι διάφορες κατηγορίες πολιτών, με διάφορα δημογραφικά κριτήρια, χρησιμοποιούν τα Κ.Ε.Π., τα αξιολογούν και γενικά αν είναι ή όχι ικανοποιημένοι. Από τα ευρήματα της εργασίας φαίνεται ότι οι πολίτες που απάντησαν σε αυτήν την έρευνα, στα περισσότερα θέματα αποδέχονται τον θεσμό των Κ.Ε.Π., και το ηλεκτρονικό Κ.Ε.Π., χρησιμοποιώντας τα. Τα Κ.Ε.Π., είναι ένας χρήσιμος σύμμαχος στην καθημερινότητα των πολιτών.

Λέξεις -κλειδιά: Κ.Ε.Π., ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έρευνα, ικανοποίηση, πολιτών.

Abstract

With this thesis an attempt is made to present the institution of K.E.P. in Greece, and then an attempt is made to present the satisfaction of citizens from K.E.P. The basic mission of K.E.P., which is an institution that has been operating for 23 years in Greece and their purpose is to provide service to the citizen, in many of its daily transactions and needs, with various services. Many of the transactions are now, especially after the pandemic, done electronically, i.e. using the internet and e-government applications. The rapid increase in the acceptance and use by every one of information and communication technologies, the internet and social media, has also given a new perspective to the ICTs, where services can now be provided electronically. This paper attempts a presentation of e-government KEP and eKEP. Then, a primary survey was conducted to determine the satisfaction of citizens with e-government, and in particular the degree of satisfaction and whether the various categories of citizens, with various demographic criteria, use e-government, evaluate it and are generally satisfied or dissatisfied. From the findings of the study, it appears that citizens who responded to this survey, on most issues, accepted the K.E.P., and the electronic K.E.P., using them. K.E.P., is considered to be a useful ally in the daily life of citizens.

Keywords: K.E.P., e-government, e-government, survey, satisfaction, citizens.

Κεφάλαιο 1. Εισαγωγή

1.1 Ορισμός του προβλήματος

Η εξέλιξη της πληροφορικής, η συνεχής αποδοχή και υλοποίηση εφαρμογών πληροφορικής από πολίτες και επιχειρήσεις, η παγκοσμιοποίηση, η ανάγκη για περισσότερη και έγκυρη πληροφόρηση των πολιτών, έφερε το 2002 την εισαγωγή ενός νέου θεσμού στην Ελληνική πραγματικότητα, τον θεσμό των Κ.Ε.Π.. Πλέον, ο κάθε πολίτης δεν σπαταλά τον χρόνο του με το να βρίσκεται σε ουρές διαφόρων υπηρεσιών για εξυπηρέτηση. Με τον θεσμό των Κ.Ε.Π. ο πολίτης μπορεί γρήγορα να εξυπηρετείται από δημόσιους φορείς και αυτό είναι μία απαίτηση της ημερήσιας πραγματικότητας των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων. Με την εργασία αυτή επιχειρείται να καταγραφεί κατά πόσο το ζητούμενο της λειτουργίας των Κ.Ε.Π. επιτεύχθηκε. Επιπλέον πρέπει να παρουσιαστεί και να αποδειχθεί κατά πόσο τα διάφορα Κ.Ε.Π., ανά τη Ελλάδα, τα οποία εισήχθησαν σαν θεσμός πριν 22 χρόνια, ενεργούν για το σκοπό που ιδρύθηκαν, δηλαδή την εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των πολιτών από αυτές τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

1.2 Ο σκοπός της εργασίας.

Ο σκοπός αυτής της εργασίας είναι να καταδειχτεί, εφόσον προηγουμένως έχει μελετηθεί, ο βαθμός χρήσης των διαφόρων υπηρεσιών που προσφέρουν τα Κ.Ε.Π. στους πολίτες, και στην συνέχεια, κατά πόσο, έχουν γνώση οι πολίτες να χρησιμοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες. Επίσης μεγάλη έμφαση δίνεται σε ζητήματα που αφορούν, εκτός από την ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, και κατά πόσο αυτοί εμπιστεύονται τις διάφορες υπηρεσίες σε θέματα όπως εγκυρότητα, εχεμύθεια κ.ά. Με τις εφαρμογές της πληροφορικής να έχουν καταστεί καθημερινότητα για όλα τα θέματα, πλέον ο κάθε πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί ηλεκτρονικά, χωρίς την φυσική του παρουσία στις διάφορες υπηρεσίες.

Στην εργασία αυτή παρουσιάζονται οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και στην συνέχεια, οι εφαρμογές αυτής. Μία από τις εφαρμογές είναι και η λειτουργία των Κ.Ε.Π. Στην συνέχεια, καταρτίζεται ένα ερωτηματολόγιο για να μπορεί να καταγραφεί η άποψη των πολιτών, ιδιαίτερα το τελευταίο χρονικό διάστημα, μέσω της δημιουργούμενης έρευνας. Μετά τη συγκέντρωση ενός ικανού αριθμού ερωτηματολογίων,

επεξεργάστηκαν οι απαντήσεις αυτών μέσω ενός στατιστικού προγράμματος, του spss, και έτσι έγινε εφικτή η παρουσίαση των κυριότερων ευρημάτων.

1.3 Οι περιορισμοί

Οι περιορισμοί αφορούν το σύντομο διάστημα που διενεργήθηκε η έρευνα αυτή. Επίσης, παρουσιάστηκε σε ένα διάστημα, όπου υπάρχει μία μεταβατική περίοδος από το Κ.Ε.Π. στο e-Κ.Ε.Π. και mykerlive. Επιπλέον, ένα μέρος των πολιτών, ιδιαίτερα κάποιες ηλικίας και κατοίκων της επαρχίας, ακόμα δεν έχουν αποκτήσει την άνεση χρήσης των μέσων πληροφορικής. Συνεπώς, δεν υπάρχει καταγραμμένη η γνώμη όλων παρά μόνο αυτών που γνωρίζουν από πληροφορική και τις εφαρμογές της. Για την έρευνα αυτή επίσης, το δείγμα γενικά που χρησιμοποιήθηκε, σαν αριθμός ερωτώμενων, ήταν το απαραίτητο.

1.4 Η δομή

Στην εργασία αυτή στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφεται το θέμα, ο ορισμός του προβλήματος, ο σκοπός της εργασίας και της έρευνας και οι περιορισμοί αυτής. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται θέματα που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επίσης παρουσιάζονται θέματα που αφορούν μια εκδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τον θεσμό των Κ.Ε.Π., τις διάφορες μορφές του, τον τρόπο που λειτουργεί, τις υπηρεσίες που προσφέρει, την εξέλιξή του στην σημερινή κατάσταση και την θέση στην οποία κατατάσσονταν συγκριτικά με άλλες ευρωπαϊκές χώρες στο πρόσφατο παρελθόν. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για να δημιουργηθεί αυτή η έρευνα, η σπουδαιότητα της εργασίας, οι σκοποί της αλλά και το ίδιο το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε. Στο πρακτικό μέρος, στο τέταρτο κεφάλαιο, και με χρήση γραφημάτων και πινάκων, παρουσιάζονται τα ευρήματα από την έρευνα που δημιουργήθηκε. Ανάμεσα στον πίνακα και στο γράφημα βρίσκονται τα σχόλια και συμπεράσματα της κάθε ερώτησης, για να μπορεί ο αναγνώστης, να αποτυπώσει καλύτερα τα ευρήματα της έρευνας. Στο τέλος της εργασίας αυτής, υπάρχει το τμήμα με τα συμπεράσματα, ιδιαίτερα το πρακτικού μέρος, και επιπλέον μετά τα συμπεράσματα, υπάρχει η βιβλιογραφία που

χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες αυτής της διπλωματικής. Στο παράρτημα τοποθετήθηκε το ερωτηματολόγιο του πρακτικού μέρους.

Κεφάλαιο 2. Βιβλιογραφική επισκόπηση

2.1 Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια, ενώ ήδη υπήρχε ανάπτυξη πληροφορικής και επικοινωνιών και ενώ πάρα πολλές εμπορικές σχέσεις, συναλλαγές ακόμα και ακαδημαϊκά μαθήματα, γίνονταν με ηλεκτρονικό τρόπο, η πανδημία του 2020 δημιούργησε ένα νέο περιβάλλον, όπου μπόρεσε να αναπτυχθεί ιδιαίτερα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2021).

Νέες ψηφιακές υπηρεσίες προς τον πολίτη δημιουργήθηκαν από κρατικούς φορείς, ούτως ώστε, οι πολίτες να εξυπηρετηθούν αλλά και η οικονομία και η κοινωνία να μπορέσουν να λειτουργήσουν ακόμα και στο δύσκολο περιβάλλον της πανδημίας (Σπινέλλης, κ.ά., 2021). Από το Μάρτιο του 2020, όταν επισημοποιήθηκε η πανδημία από τον ΠΟΥ (Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας) και μέχρι σήμερα, υπάρχει μία σημαντική αναβάθμιση και των πληροφοριακών συστημάτων, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται από το κράτος προς τους πολίτες, αλλά και των συναλλαγών ανάμεσα σε πολίτες και επιχειρήσεις (Νικηφορόπουλος, 2021).

Η σπουδαιότερη παρέμβαση του ελληνικού κράτους ήταν η δημιουργία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Οι κύριοι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να αυξήσει την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών και να βελτιώσει τις διαδικασίες επεξεργασίας και ολοκλήρωσης του κυβερνητικού έργου . Η τεράστια πρόκληση της πανδημίας ανέγειρε το θέμα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ασφάλειάς τους. Η κρίση αυτή έδειξε πόσο οι πολίτες βασίζονται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πόσο ζωτικής σημασίας ήταν η ψηφιακή μεταμόρφωση των δημόσιων υπηρεσιών (Ntinopoulos,2021).

Με το Υπουργείο αυτό, απλοποιήθηκαν πάρα πολλές διαδικασίες και υλοποιήθηκαν στρατηγικές, για να μπορέσει πιο εύκολα να λειτουργήσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να έχει περισσότερη απήχηση και επιτυχία στους πολίτες. Επίσης δεν ήταν μία στιγμιαία κατάσταση, αλλά υπάρχει μία διαρκής παρακολούθηση των εξελίξεων στο χώρο της πληροφορικής και

αναβάθμιση των πληροφοριακών συστημάτων (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2024) . Το κλειδί στην περαιτέρω ψηφιακή εξέλιξη των υπηρεσιών είναι η τεχνητή νοημοσύνη η οποία δραστικά βελτιώνει την πρόσβαση σε άμεσες απαντήσεις και έγγραφα από τους πολίτες την σημερινή εποχή (Ntinopoulos,2021).

Η εισαγωγή των νέων υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει το πληροφοριακό σύστημα μεγεθύνει και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Έτσι πλέον, είναι μία νέα πραγματικότητα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη ζωή των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων και δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην συμμετοχή των πολιτών στην οικονομική ζωή τους (Πισσαρίδης κ.ά., 2020).

2.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Είναι παραδεκτό ότι κοινωνικοοικονομικοί παράγοντες στην Ελλάδα έχουν προωθήσει την δημιουργία των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και την ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε αυτές (Gounopoulos, Kontogiannis, Kazanidis, Valsamidis, 2020).

Για να μπορέσει το ελληνικό κράτος να αντιμετωπίσει τις δυσάρεστες συνέπειες της πανδημίας που πρωτοεμφανίστηκε τον Δεκέμβρη του 2019 στην Κίνα, και επισημοποιήθηκε τον Μάρτιο του 2020, από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, προσπάθησε να αξιοποιήσει διάφορους ψηφιακούς πόρους της Δημόσιας Διοίκησης, των ψηφιακών δεξιοτήτων που είχαν οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα (Ε.Ο.Δ.Υ., 2020). Η διαρκής χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά και των κοινωνικών δικτύων, τόσο από τις επιχειρήσεις όσο και από μεμονωμένα άτομα, τους πολίτες, όλα αυτά βοήθησαν ώστε να υπάρξει μία ανεκτή κατάσταση στο διάστημα της πανδημίας. Πλέον, η τηλεργασία αλλά και η συνεργασία πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο έχει ανέρθει σε ένα πολύ υψηλό επίπεδο (Tamer, 2021).

Η πανδημία μπορεί να τελείωσε ή να περιορίστηκε, όμως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έμεινε. Οι εφαρμογές πληροφορικής αναπτύχθηκαν και αυξήθηκαν, οι πολίτες μπορούν πλέον από το σπίτι τους ή τον εργασιακό τους χώρο να εξυπηρετούνται από το δημόσιο. Για να μπορέσουν να

συμβούν αυτά, πολλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες απλοποιήθηκαν καθώς και πάρα πολλές διαδικασίες μέσω της συχνής χρήσης τους (Τζίβα, 2022).

Η τακτική χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες για εξυπηρέτησή τους από διάφορους φορείς αυξήθηκε, όπως αυξήθηκε και το αίσθημα της ασφάλειας αλλά και η εμπιστοσύνη των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στη νέα πραγματικότητα, έχει καταστεί εφικτή η εξυπηρέτηση των πολιτών ηλεκτρονικά. Εκτός από την εξυπηρέτηση των πολιτών από διάφορες υπηρεσίες, και ένα άλλο μέρος της δραστηριότητας των πολιτών είχε γνωρίσει μεγάλη άνθηση, το ηλεκτρονικό εμπόριο (Σιώμκος, 2020).

Απλές ενέργειες, που προηγουμένως ήταν ενδεχομένως χρονοβόρες και κοστοβόρες, και προκαλούσαν ταλαιπωρία στον πολίτη, με τη νέα πραγματικότητα, για παράδειγμα την εξουσιοδότηση, την έκδοση υπεύθυνης δήλωσης, ενίσχυσαν περισσότερο την εμπιστοσύνη και την αξιοπιστία του πολίτη προς τη δημόσια διοίκηση.

Όλα αυτά έδωσαν αισθήματα ικανοποίησης στον πολίτη ο οποίος παράλληλα απαλλάχθηκε τόσο από ένα χρονικό κόστος εξυπηρέτησης όσο και από ένα οικονομικό κόστος.

Επιπλέον η δημιουργία μίας ενιαίας ψηφιακής πύλης που αφορούσε τη δημόσια διοίκηση του gov.gr, μετέτρεψε ή μετέβαλε θετικά την εικόνα που είχαν οι πολίτες για το δημόσιο και την ψηφιακή διακυβέρνηση (Ε. Σ. Η.Ε., 2020).

2.3 Η σημερινή κατάσταση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Οι αλλαγές και ιδιαίτερα μερικές άμεσες που έπρεπε να λάβουν χώρα, με την εφαρμογή και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έγιναν σχετικά γρήγορα. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πολλούς τομείς, όπως στις συνδιαλλαγές πολιτών και δημοσίου, και οι πολίτες μπόρεσαν να εξυπηρετούνται περισσότερο και καλύτερα και να λαμβάνουν περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες. (Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2024). Για να μπορέσει να λειτουργήσει θετικά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δημιουργήθηκαν μερικές παρεμβάσεις όπως:

- Ίδρυση του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Σε αυτό το Υπουργείο υπάγονται διοικητικά οι κυριότεροι οργανισμοί, γραμματείες, φορείς του δημοσίου. Έγιναν σημαντικές καινοτομίες από το ελληνικό κράτος, απλοποιήθηκαν πάρα πολλές διαδικασίες για έκδοση εγγράφων, εντύπων, και η εξυπηρέτηση των πολιτών έγινε πιο γρήγορη εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο και ως επί το πλείστον χωρίς οικονομική επιβάρυνση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).
- Έκδοση της Βίβλου ψηφιακού μετασχηματισμού. Με αυτήν τη βίβλο επιχειρείται να αποτυπωθεί η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών από τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες αλλά και των εισερχομένων τουριστών στην Ελλάδα, καθώς δε και των οικονομικών οργανισμών και των επιχειρήσεων. Με τη Βίβλο αυτή επιχειρείται μία προσπάθεια, ώστε οι κρατικοί φορείς να απεμπλακούν από γραφειοκρατικές καταστάσεις και να λειτουργήσει καλύτερα, πιο αποδοτικά και προς όφελος του πολίτη (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).
- Διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η δημιουργία της ψηφιακής πύλης gov.gr, με την οποία ενιαία ψηφιακή πύλη αξιοποιούνται στελέχη τόσο του δημοσίου όσο και του ιδιωτικού τομέα και αναπτύσσονται νέα λογισμικά και νέες πρακτικές στην καθημερινότητα όλων.
- Παρουσίαση του εθνικού μητρώου διαδικασιών. Με το εθνικό μητρώο διαδικασιών καταγράφονται οι απαραίτητες διαδικασίες που πρέπει να υπάρχουν για τους πολίτες που εξυπηρετούνται, όπως το ίδιο και για τις επιχειρήσεις (Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος, 2023).
- Δημιουργία της ηλεκτρονικής υποδομής με το cloud computing. Το cloud computing είναι μία εφαρμογή καινοτόμα, η οποία εφαρμογή μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά στον ψηφιακό μετασχηματισμό (Νόμος 4427/23-9-2020).

2.4 Οι παρεμβάσεις στο διάστημα της πανδημίας.

Επειδή στο διάστημα της πανδημίας, ένα από τα δύσκολα μέτρα που απασχόλησε τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ήταν ο περιορισμός των μετακινήσεων, έπρεπε κάποια έργα και ενέργειες να δρομολογηθούν πιο γρήγορα και να υλοποιηθούν πιο άμεσα. (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων - ΕΕΤΤ, 2023).

Σε αυτό το πνεύμα αρκετοί κρατικοί οργανισμοί υλοποίησαν ψηφιακές δράσεις για τις επιχειρήσεις και στους πολίτες, οι οποίες από ότι αποδείχτηκε ήταν εύκολα υλοποιήσιμες από όλους (Gounopoulos, et al., 2020).

Οι πιο βασικές παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν από την δημόσια διοίκηση είναι οι κάτωθι. [Βλέπε παράρτημα 1]

- Όσον αφορά την απασχόληση, καταργήθηκαν 68 διαδικασίες από τα Κ.Ε.Π.. Επειδή οι ηλεκτρονικές συναλλαγές αυτές σχετίζονταν με άτομα τα οποία είχαν ασφάλιση στο ΕΦΚΑ, οι εφαρμογές πληροφορικής αξιοποίησαν το ηλεκτρονικό περιβάλλον και έγινε εφικτή η ψηφιακή έκδοση βεβαιώσεων από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τόσο από το χώρο εργασίας τους όσο και από το σπίτι τους μέσω email. Επιπλέον καθιερώθηκε ο θεσμός των ηλεκτρικών ραντεβού στο ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ) ώστε να μπορούν όσοι θέλουν να εξυπηρετηθούν, να γνωρίζουν και τον χρόνο κατά τον οποίο θα εξυπηρετηθούν από τους υπαλλήλους του ΔΥΠΑ (Νικηφορόπουλος, 2021).
- Στο περιβάλλον της οικονομίας, εμφανίστηκε η ψηφιακή πλατφόρμα e-καταναλωτής ώστε οι καταναλωτικές ομάδες, είτε ενώσεις καταναλωτών, είτε ατομικά ο κάθε καταναλωτής να μπορεί να

επικοινωνήσει πιο άνετα και πιο εύκολα με ένα Υπουργείο ή με μία άλλη υπηρεσία.

- Στον τομέα της υγείας δημιουργήθηκε η ψηφιακή πλατφόρμα του e.ΕΦΚΑ με ποικίλες εφαρμογές που βοήθησαν πάρα πολύ, όπως η άυλη συνταγογράφηση, το εθνικό μητρώο ασθενών, η πλατφόρμα emvolio.gov.gr, κ.ά. (Ευρωπαϊκή Πύλη Πληροφοριών Εμβολιασμού, 2020).
- Στον τομέα της δικαιοσύνης προχώρησαν πολλές σύγχρονες εφαρμογές της πληροφορικής και ήταν πλέον δυνατή η ψηφιακή μεταβίβαση ακινήτου, η έκδοση ψηφιακού ποινικού μητρώου του πολίτη κ.ά.
- Στην εκπαίδευση, οι υποδομές σχετικά ήταν αρκετές και η αναβάθμιση αυτών, επέτρεψε να ξεκινήσουν τα μαθήματα εξ αποστάσεως αλλά και να υπάρξει και ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των μελών των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων καθώς και η ψηφιακή έκδοση διαφόρων εντύπων από τους φοιτητές. Παράδειγμα της εξ αποστάσεως επικοινωνίας αποτελεί και η χρήση της πλατφόρμας Webex στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια βαθμίδα της Ελληνικής εκπαίδευσής, για την διεξαγωγή των μαθημάτων.

Εν κατακλείδι, δημιουργήθηκε μία νέα κατάσταση και αρκετές από τις πολλές αδυναμίες της γραφειοκρατίας που υφίσταντο οι πολίτες απλοποιήθηκαν. Με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατέστη εφικτή η εξυπηρέτηση των πολιτών από το σπίτι τους και από το εργασιακό τους περιβάλλον.

2.5 Ο δείκτης DESI-(Digital Economy and Society Index)

Είναι σημαντικές οι πρωτοβουλίες που αναλύθηκαν και υλοποιήθηκαν από το 2020 και μετά, σε ό,τι αφορά την ψηφιακή ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά ήταν και πολύ θετική η ανταπόκριση των Ελλήνων πολιτών και επιχειρήσεων στο νέο περιβάλλον, στα νέα δεδομένα (DESI 2020).

Ομολογουμένως, δημιουργήθηκαν πολλά θετικά βήματα, ωστόσο υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης, και απλοποίησης κάποιων διαδικασιών και ενέργειων

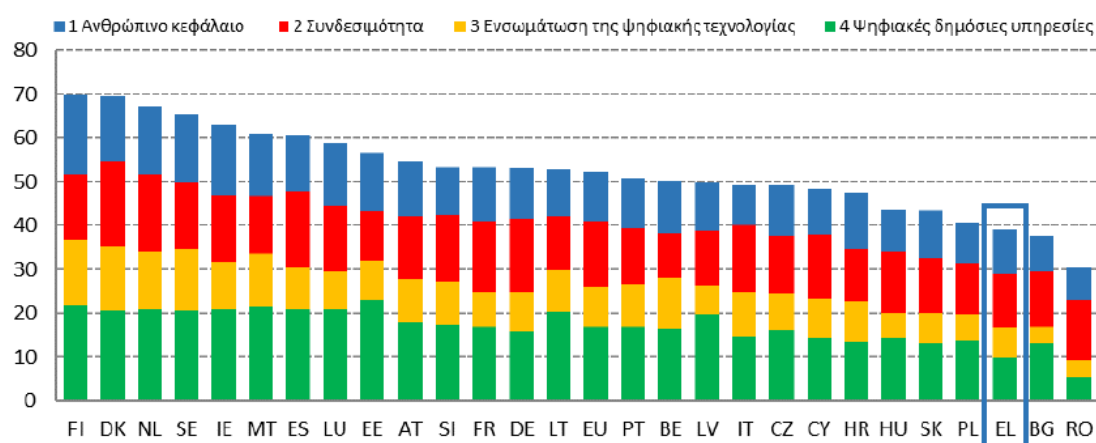
οι οποίες εξακολουθούν να είναι χρονοβόρες και κοστοβόρες και να ταλαιπωρούν επιχειρήσεις και πολίτες.

Ο δείκτης DESI (Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και κοινωνίας) , ο οποίος εμφανίζει την ψηφιακή οικονομία, δείχνει ότι στην Ελλάδα υπάρχει υστέρηση σε πάρα πολλά θέματα και επιδέχεται βελτίωσης.

Σύμφωνα με το δείκτη DESI, η Ελλάδα κατατάσσεται 25η ανάμεσα σε 27 χώρες της Ε.Ε. για το 2022.

	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2022	25	38,9	52,3

Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2022.



Γράφημα 1. Η κατάταξη στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας DESI, (2022)

Πηγή: Ε.Ε. (2022)

Παρά την χαμηλή θέση που λαμβάνει η Ελλάδα στον πίνακα DESI, είναι ορατή σε όλους η μεγάλη βελτίωση που έγινε σε αυτά τα θέματα και κάλυψε εν μέρει την μεγάλη διαφορά που έχει η Ελλάδα από άλλες οικονομίες, από άλλες κοινωνίες (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2021).

Στις 5 Ιουλίου 2021, με νόμο, δημιουργήθηκε η Βίβλος του ψηφιακού μετασχηματισμού, όπου και εμπεριέχονται μέσα στρατηγικές που πρέπει να

ακολουθήσει η Ελλάδα, ώστε να γίνει πιο γρήγορα ο ψηφιακός μετασχηματισμός στα επόμενα χρόνια.

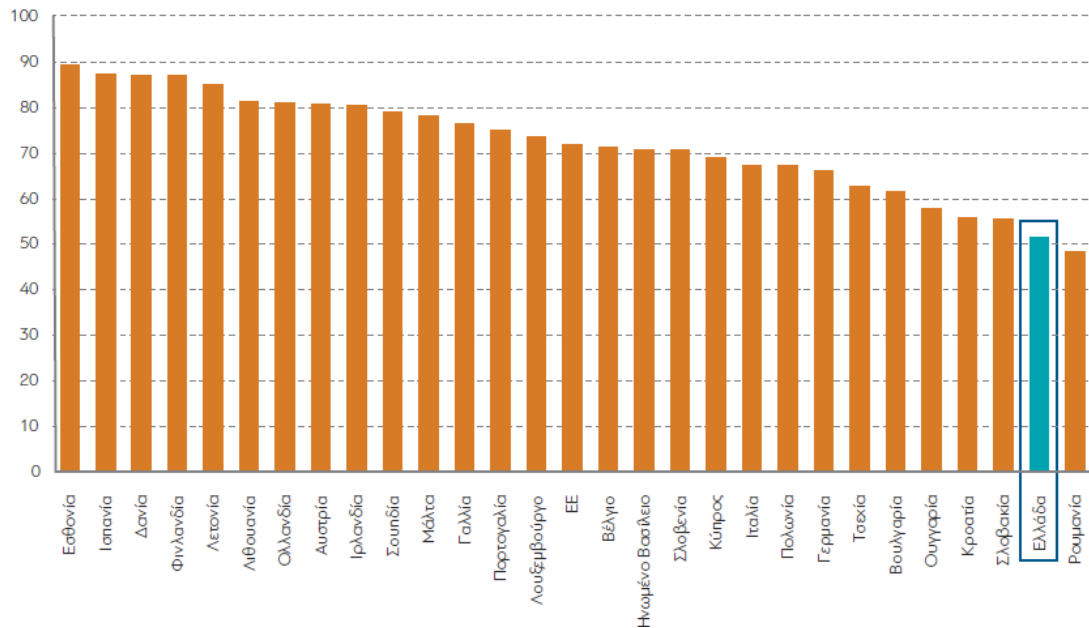
Αυτές οι στρατηγικές κατανέμονται σε έξι τομείς και οι οποίοι είναι:

- οι ψηφιακές δεξιότητες,
- η συνδεσιμότητα,
- το ψηφιακό κράτος,
- η ψηφιακή καινοτομία,
- οι ψηφιακές επιχειρήσεις και
- η υιοθέτηση και χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας σε όλους τους τομείς της ελληνικής οικονομίας.

Είναι παραδεκτό, ότι με την πανδημία, ενισχύθηκε ο ψηφιακός μετασχηματισμός και πλέον το gov.gr έχει τη δυνατότητα να φιλοξενήσει πάνω από 1.340 ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Αυτές οι υπηρεσίες συνεχώς εμπλουτίζονται και περισσότερο βοηθούν και τον πολίτη αλλά και την ίδια την κρατική μηχανή. Ενώ το 2020 υπήρχαν 94 εκατομμύρια ψηφιακές συναλλαγές, το 2022 αυτές οι συναλλαγές ξεπέρασαν τα 1,2 δισεκατομμύρια. Αυτό υποδηλώνει τις ψηφιακές δυνατότητες που έχει το ελληνικό δημόσιο, αλλά και ότι η αποδοχή και χρήση των πολιτών αναπτύχθηκε εντυπωσιακά στην Ελλάδα.

Βάσει του δείκτη ψηφιακής οικονομίας, η Ελλάδα ακόμα υστερεί στα θέματα συνδεσιμότητας των ευρωζωνών επικοινωνιών και έχει ποσοστά και επιδόσεις μικρότερες από το μέσο όρο της Ε.Ε.. Ένα άλλο στοιχείο είναι ότι οι ψηφιακές δεξιότητες των πολιτών βελτιώθηκαν και πλέον οι περισσότεροι από τους μισούς Έλληνες είναι καταγραμμένο ότι διαθέτουν ψηφιακές δεξιότητες (Επιτροπή Ανταγωνισμού, 2021).

Στο κομμάτι των επενδύσεων όσον αφορά τις ψηφιακές τεχνολογίες, τόσο οι επιχειρήσεις όσο και το δημόσιο δεν έχουν φτάσει σε ένα απολύτως επαρκές επίπεδο και έτσι χάνονται και διάφορες επιχειρηματικές ευκαιρίες.



Γράφημα 2. Ο δείκτης της Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας για τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες (ΔΕΣΙ, 2020).

Πηγή: Ε.Ε. (2022)

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα στις δημόσιες υπηρεσίες, μπορεί να υπήρξε σημαντική βελτίωση, αλλά ακόμα το επίπεδο είναι χαμηλό, και συνεπώς υπάρχει ένα σημαντικό περιθώριο για βελτίωση.

2.6 Ο θεσμός των Κ.Ε.Π.

2.6.1 Πρόλογος- Ιστορική Αναδρομή

Τα Κ.Ε.Π. ιδρύθηκαν το 2002, με το νόμο 3013, ΦΕΚ 102/Α/1-5-2002, από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (σήμερα το Υπουργείο αυτό ονομάζεται Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης).

Ο σκοπός της ίδρυσης των Κ.Ε.Π. ήταν η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών στις διάφορες συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες. Το e-kep υλοποιήθηκε για να μπορέσει να ενημερώνει διαδικτυακά και να εξυπηρετεί τους πολίτες, είτε από το χώρο εργασίας τους είτε από το σπίτι τους.

<https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-kep-nomothesia.pdf>.

Ο ρόλος των Κ.Ε.Π έχει αναβαθμιστεί με νέες ψηφιακές εφαρμογές. Διαδικασίες ρουτίνας όπως η έκδοση εγγράφων γίνεται με ποικίλους τρόπους και χωρίς την παρουσία του πολίτη σε αυτά. Η αλληλεπίδραση μεταξύ των Κ.Ε.Π. και των πολιτών γίνεται και διαδικτυακά με το myKEPlive. (Lamproulou,2021)

Το e-ker ενημερώνεται καθημερινά, με την πληροφόρηση που είναι αναγκαία, για να μπορέσει κάποιος να εξυπηρετηθεί από οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία ή φορέα. Πλέον μέσω e-ker, οι πολίτες μπορούν ηλεκτρονικά να κάνουν αιτήσεις για διάφορα θέματα και να εξυπηρετηθούν με αυτόν τον τρόπο.

Συγκεκριμένα, κάποια από τα έγγραφα και πιστοποιητικά που χορηγούν τα Κ.Ε.Π. είναι: πιστοποιητικά γέννησης, εντοπιότητας, οικογενειακής κατάστασης αντίγραφα ποινικού μητρώου, ληξιαρχικές πράξεις γάμου, θανάτου, γέννησης και βεβαιώσεις μόνιμης κατοικίας κ.ά.

Με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Κ.Ε.Π., μπορεί ο πολίτης να κλείσει ραντεβού σε κάποιο Κ.Ε.Π. , να εξυπηρετηθεί είτε με φυσική παρουσία είτε με τηλεδιάσκεψη μέσω του myKEPlive. (<https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-kentro-exupereteses-politon-ker>),).

Συμπερασματικά τα Κ.Ε.Π. αποτελούν τον κύριο παράγοντα για να μπορέσει να λειτουργήσει αποτελεσματικά η Δημόσια Διοίκηση, αφού διευκολύνουν τον τρόπο επικοινωνίας και εξυπηρέτησης όλων επιχειρήσεων ή πολιτών από διάφορους οργανισμούς και φορείς. Αυτό επιτυγχάνεται χωρίς την φυσική παρουσία ενός ατόμου, και συνεπώς, αυτή η δυνατότητα είναι από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας των Κ.Ε.Π..

2.6.2 Τα ΚΕΠ και η καινοτομία στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Αρχικά οι πολίτες μπορούσαν να επισκεφτούν ένα Κ.Ε.Π και εκεί να εξυπηρετηθούν. Στην συνέχεια όμως, τα ηλεκτρονικά Κ.Ε.Π, με την δυνατότητα τηλεδιάσκεψης, ικανοποιούν την ανάγκη του πολίτη να

εξυπηρετηθεί χωρίς τη φυσική του παρουσία. Υπάρχει η δυνατότητα του ηλεκτρονικού ραντεβού, και η επικοινωνία του πολίτη με κάποιον υπάλληλο του Κ.Ε.Π εξ αποστάσεως.

Η θυρίδα των Κ.Ε.Π. δημιουργήθηκε με το νόμο 4727/2020. Με την θυρίδα αυτή μπορεί ο οποιοσδήποτε να στείλει σε ένα ψηφιακό γραμματοκιβώτιο, οποιοδήποτε αίτημα για εξυπηρέτηση. Στην θυρίδα των ΚΕΠ, αποστέλλονται αιτήματα από πολίτες και στη συνέχεια οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ, αφού εκδώσουν τα ζητούμενα έγγραφα τους τα αποστέλλουν ηλεκτρονικά.

Στην ιστοσελίδα του Κ.Ε.Π., υπάρχει πληροφόρηση προς τους πολίτες για τις προσφερόμενες ή παρεχόμενες υπηρεσίες από τα Κ.Ε.Π, τον τρόπο που μπορεί να εξυπηρετηθεί ο καθένας για κάθε θέμα που τον αφορά, και τα δικαιολογητικά και τα έγγραφα που πρέπει να υπάρχουν σε κάθε φάση ή διαδικασία (Νόμος 4727/2020 - Ψηφιακή Διακυβέρνηση)

Η πλατφόρμα myKEPlive παρέχει στους πολίτες την ευχέρεια να μπορέσουν εξυπηρετηθούν με βιντεοκλήση, η οποία έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων, και στην άλλη άκρη να υπάρχει ένα στέλεχος του Κ.Ε.Π. Συνεπώς, ο πολίτης από το εργασιακό του χώρο ή από το σπίτι του, μπορεί να επικοινωνήσει με ένα στέλεχος του Κ.Ε.Π. που είναι αρμόδιο να τον εξυπηρετήσει άμεσα.

Τα ηλεκτρονικά Κ.Ε.Π. καλύπτουν σήμερα 52 διοικητικές διαδικασίες οι οποίες αυξάνονται, δίνουν την ευχέρεια να ενημερωθούν οι πολίτες για περισσότερες διαδικασίες όπως αυτές της αδειοδότησης που είναι 235 και αφορούν θέματα παροχής υπηρεσιών (<https://www.gov.gr/>).

Επιπλέον η πλατφόρμα αυτή είναι πολύ εύχρηστη και στα άτομα με ειδικές ανάγκες (Α.Μ.Ε.Α.) ούτως ώστε να έχουν και αυτοί τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν. Επίσης, υπάρχει διερμηνέας στην νοηματική γλώσσα για πολίτες που έχουν πρόβλημα ακοής.

2.6.3 Ενδεικτικές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π.

Στις παρεχόμενες υπηρεσίες από την αναβαθμισμένη πλατφόρμα του Κ.Ε.Π. υπάρχουν και υπηρεσίες όπως:

- ανανέωση του δελτίου ανεργίας ενός πολίτη,
- η έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου,
- η έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου,
- η χορήγηση πιστοποιητικών συγγενών και οικογενειακής κατάστασης, και
- η βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας.

Σε κάποιες διαδικασίες είναι αναγκαία η φυσική παρουσία και υπογραφή του πολίτη, όπως στη διαδικασία της μεταβίβασης ενός αυτοκινήτου, στην ταυτοπροσωπία ενός ενηλίκου και στην ανανέωση άδειας οδήγησης. Λόγω της αρχής της εχεμύθειας οι βιντεοκλήσεις δεν καταγράφονται για λόγους ασφαλείας. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ καθορίζονται και διεκπεραιώνονται, στα Κ.Ε.Π., σύμφωνα με απόφαση του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υπουργού Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων, την 13909/31-3-2021. Οι κυριότερες είναι: (Παναγιωτάκης, 2021). [Βλέπε παράρτημα 3]

Κεφάλαιο 3. Η μεθοδολογία της έρευνας

3.1 Η σπουδαιότητα της εργασίας

Για να υπάρξει μία πλήρης εργασία και να μπορέσει να καταλήξει το ερευνητικό μέρος σε κάποια συμπεράσματα, σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο. Μέσω της ανταπόκρισης των πολιτών στο ερωτηματολόγιο δίνονται απαντήσεις σε όλα ερωτήματα που τέθηκαν.

Το ερωτηματολόγιο αυτό διαμοιράστηκε σε πολίτες μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης. Από την επεξεργασία που διενεργήθηκε, τα ευρήματα δείχνουν πώς οι πολίτες βλέπουν τον θεσμό των Κ.Ε.Π. πώς τον αντιμετωπίζουν στην καθημερινότητά τους, πόσο χρησιμοποιούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και ενδεχομένως ποιες ενστάσεις έχουν.

Με την εργασία αυτή επιχειρείται να παρουσιαστεί μια καινοτομία, καθώς το ηλεκτρονικό Κ.Ε.Π. είναι μία σχετικά πρόσφατη υπηρεσία. Επιπλέον η χρήση αυτού γίνεται ιδιαίτερα από ενήλικες οικογενειάρχες, πολλοί από τους οποίους λόγω εργασίας ή ανεπαρκών γνώσεων πληροφορικής δεν είναι δυνατόν να το χρησιμοποιούν όπως θα επιθυμούσαν.

3.2 Ο σκοπός της ερευνητικής εργασίας

Με το σκοπό της ερευνητικής εργασίας, επιχειρείται μία παρουσίαση της ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχονται. Πλέον από το σύνολο των Κ.Ε.Π. καταγράφονται διάφορα θέματα λειτουργίας της, της εξέλιξής τους. Επίσης εμπλουτίζουν το πλήθος των υπηρεσιών που προσφέρουν, την ψηφιοποίηση των εργασιών κ.ά. Τα ευρήματα της εργασίας δείχνουν στον αναγνώστη πόσο γίνεται αποδεκτή αυτή η εφαρμογή του διαδικτύου, και πώς χρησιμοποιείται από τους πολίτες.

Με τους επιμέρους στόχους αυτής της εργασίας προσδιορίζονται:

- η χρήση του διαδικτύου από τους ερωτώμενους,
- ποιες συναλλαγές διενεργούν κατά βάση και πόσο συχνά, όπως συναλλαγές με το δημόσιο, τραπεζικές συναλλαγές, ενημέρωση, πληροφορίες, διασκέδαση και άλλα.
- κατά πόσο οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Κ.Ε.Π., και αν όντως αυτές γίνονται με ηλεκτρονικό τρόπο.

- επιπλέον καταγράφονται και παρουσιάζονται οι λόγοι που επισκέφτηκαν οι ερωτώμενοι ηλεκτρονικά το Κ.Ε.Π., όπως προκηρύξεις, πληροφορίες, επικυρώσεις, γνήσιο υπογραφής κ.ά..
- Εάν γνωρίζουν τις νέες υπηρεσίες του Κ.Ε.Π., όπως ανανέωση δελτίου ανεργίας, έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου, έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου κ.ά.,
- εάν γνωρίζουν και εφαρμόζουν τη νέα υπηρεσία του Κ.Ε.Π., το mykeplive
- να παρουσιαστεί η συνολική ικανοποίηση των πολιτών από την εξυπηρέτηση των Κ.Ε.Π.,
- ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από την εξυπηρέτηση σε θέματα που αφορούν την ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητούν, την αμφίδρομη επικοινωνία που έχουν, την εγκυρότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν οι πολίτες, του χρόνου αναμονής μέχρι να ολοκληρωθεί η συναλλαγής τους,
- επίσης ένα σημαντικό θέμα αποτελεί το κατά πόσο οι ερωτώμενοι εμπιστεύονται τις πληροφορίες που λαμβάνουν από τα Κ.Ε.Π. και πόσο τις θεωρούν αυτές εκέμυθες,
- πόσο θεωρούν ότι οι εργαζόμενοι στα Κ.Ε.Π. γνωρίζουν το αντικείμενο και αν υπάρχει προθυμία από αυτούς να εξυπηρετήσουν τους πολίτες.

3.3. Το ερωτηματολόγιο

Μετά την μελέτη της βιβλιογραφίας, που αφορούσε το θέμα, και εφόσον προσδιορίστηκαν ερωτήματα, καταρτίστηκε ένα ερωτηματολόγιο με τις αντίστοιχες ερωτήσεις. Χρησιμοποιήθηκαν μελέτες και έρευνες που βρίσκονται στο διαδίκτυο και δημιουργήθηκε το ερωτηματολόγιο με νέα και πρόσφατα στοιχεία για το θεσμό ηλεκτρονικού Κ.Ε.Π.. Κατόπιν, εφόσον αυτό διορθώθηκε, έλαβε την τελική του μορφή, μοιράστηκε με ηλεκτρονικό τρόπο σε πολίτες, για να μπορέσει να είναι εφικτή η απάντηση αυτών, αλλά ταυτόχρονα και η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων.

Οι πολίτες, οι οποίοι μετέχουν σε αυτήν την έρευνα ήταν Έλληνες πολίτες, οι οποίοι εκ των πραγμάτων, για να μπορέσουν να έχουν επαφή με το ερωτηματολόγιο, έπρεπε να είναι χρήστες στο διαδίκτυο. Επίσης στο εισαγωγικό κομμάτι του ερωτηματολογίου υπάρχει ένα μικρό κείμενο που καθοδηγεί αυτούς και τους καθησυχάζει ότι το ερωτηματολόγιο, και οι απαντήσεις είναι εχέμυθες και θα χρησιμοποιηθούν μόνο για στατιστική επεξεργασία. Ο τρόπος για να ολοκληρωθεί δηλαδή να απαντηθεί το ερωτηματολόγιο που διαμοιράσθηκε ήταν εύκολος. Δεν υπήρχε καμία υποχρέωση ή φόβος εκ μέρους των ερωτώμενων να απαντήσουν.

Η δομή του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει αρχικά ένα εισαγωγικό σημείωμα όπου γράφονται κάποια στοιχεία για την εργασία, αλλά και την έρευνα, ο λόγος που αυτή πραγματοποιείται και επίσης τονίζεται ότι όλα τα στοιχεία και οι απαντήσεις είναι εμπιστευτικά.

Στην συνέχεια, στο ερωτηματολόγιο αυτό υπάρχουν 16 ερωτήσεις και οι οποίες είναι:

- Οι οκτώ (8) ερωτήσεις, με τη μέθοδο likert
- Οι δύο (2) είναι διχοτομικές ερωτήσεις και
- Οι έξι (6) περιέχουν τα δημογραφικά στοιχεία αυτών που συμμετείχαν στην έρευνα.

Στις ερωτήσεις με τη μέθοδο likert, περιλαμβάνονται 33 υποερωτήματα, σε μία πεντάβαθμη κλίμακα, από το καθόλου έως πάντα και από το καθόλου έως πάρα πολύ.

Ο χρόνος που δημιουργήθηκε αυτή η έρευνα ήταν από τον Σεπτέμβριο ως το Δεκέμβριο του 2023, και το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 138 πολίτες.

Κεφάλαιο 4. Τα ευρήματα της έρευνας

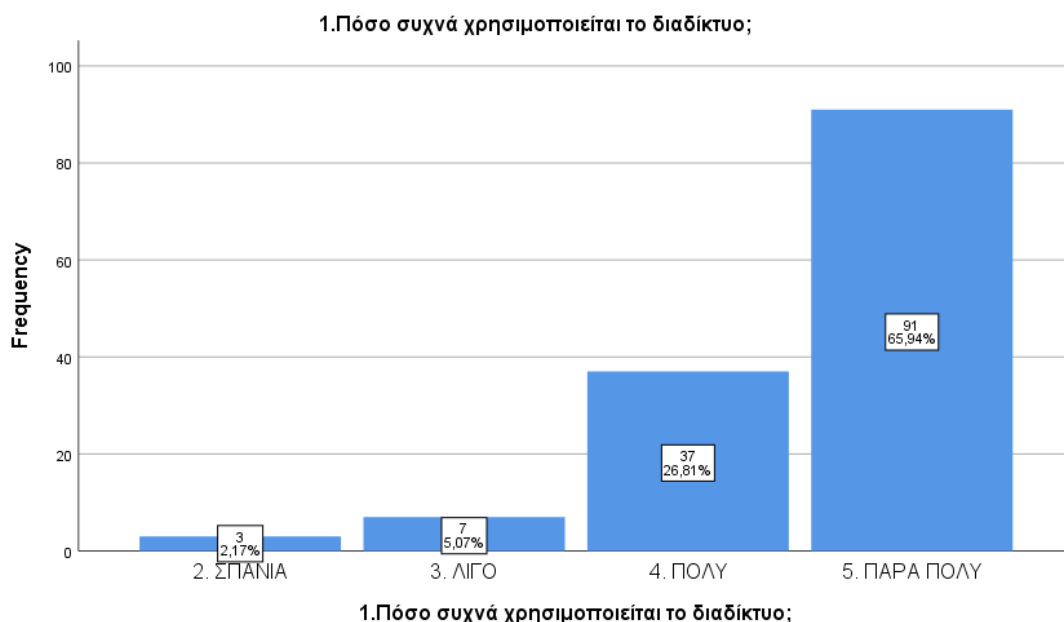
Από την έρευνα που διενεργήθηκε, τα ευρήματα είναι:

1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το διαδίκτυο;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΣΠΑΝΙΑ	3	2,2	2,2	2,2
	2. ΛΙΓΟ	7	5,1	5,1	7,2
	3. ΠΟΛΥ	37	26,8	26,8	34,1
	4. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	91	65,9	65,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 1: Συχνότητα χρήσης διαδικτύου

Από τους 138 ερωτηθέντες, εάν και πόσο συχνά χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών, και συγκεκριμένα 91 άτομα δηλαδή ποσοστό 65,94% δήλωσαν “πάρα πολύ”. 37 ερωτώμενοι ή ποσοστό 26,81% δήλωσαν “πολύ”. Μόνο 7 δήλωσαν “λίγο” και ακόμα λιγότεροι, τρεις (3), δήλωσαν “σπάνια” δηλαδή ποσοστό 2,17%.



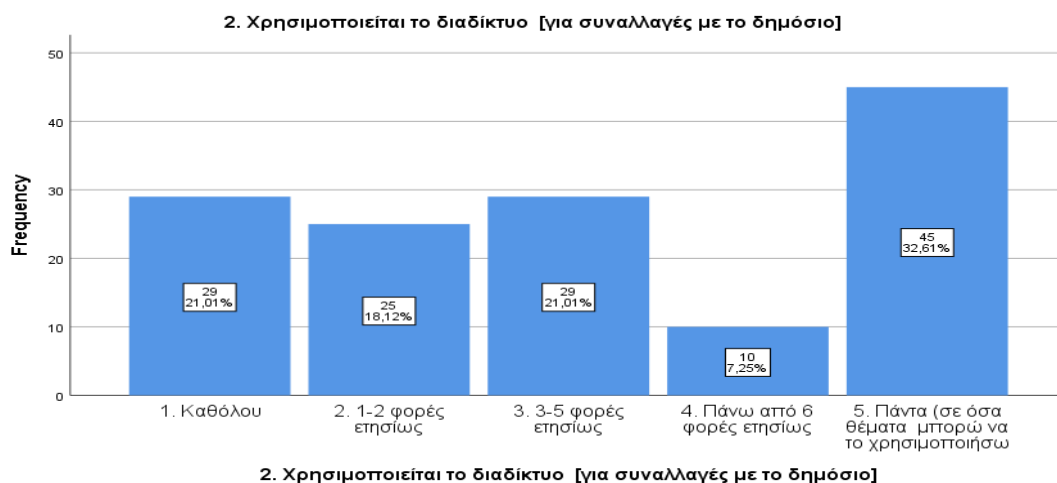
Γράφημα 3. Συχνότητα χρήσης διαδικτύου

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για συναλλαγές με το δημόσιο]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	29	21,0	21,0	21,0
	2. 1-2 φορές ετησίως	25	18,1	18,1	39,1
	3. 3-5 φορές ετησίως	29	21,0	21,0	60,1
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	10	7,2	7,2	67,4
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	45	32,6	32,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 2: Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο

Στο ερώτημα εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο, οι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες, και συγκεκριμένα 45 ερωτώμενοι ή το 32,61% δήλωσαν “πάντα”, δηλαδή σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν. 29 ερωτώμενοι δήλωσαν ότι δεν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο (ποσοστό 21,09%), ενώ επίσης άλλοι 29 ερωτώμενοι (21,01%) δήλωσαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”. Υπήρξαν 25 ερωτώμενοι ή ποσοστό 18,12% που δήλωσαν “μία με δύο φορές ετησίως” και 10 ερωτώμενοι, ποσοστό 7,25%, που δήλωσαν “πάνω από 4 φορές ετησίως”.



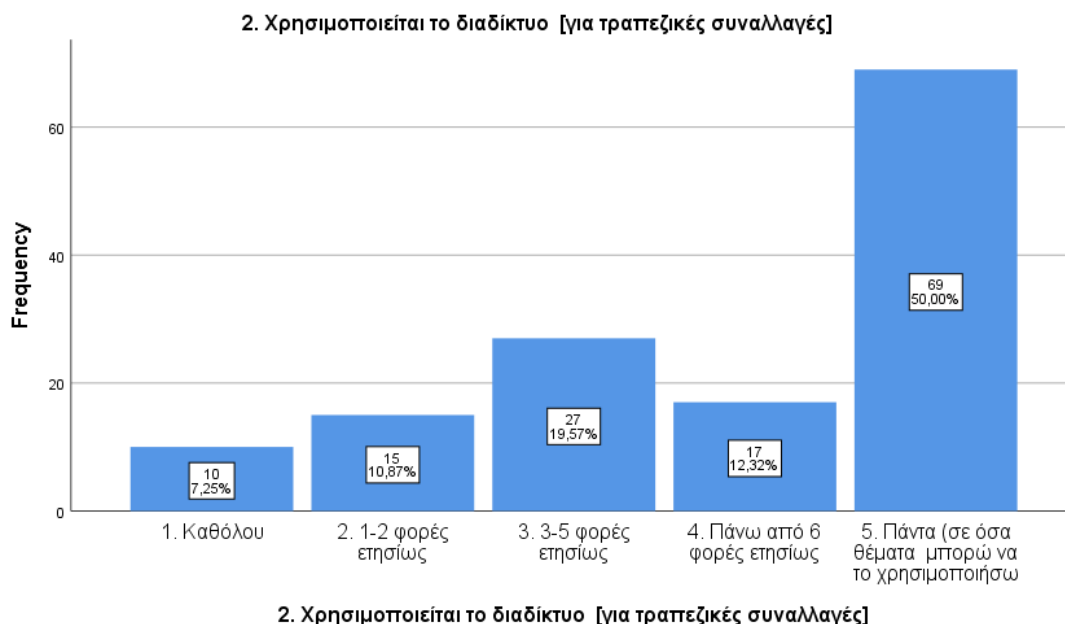
Γράφημα 4: Χρήση διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για τραπεζικές συναλλαγές]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	10	7,2	7,2	7,2
	2. 1-2 φορές ετησίως	15	10,9	10,9	18,1
	3. 3-5 φορές ετησίως	27	19,6	19,6	37,7
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	17	12,3	12,3	50,0
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	69	50,0	50,0	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 3: Χρήση διαδικτύου για τραπεζικές συναλλαγές

Όπως φαίνεται και στο αντίστοιχο γράφημα, στο ερώτημα εάν, χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τραπεζικές συναλλαγές, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών, δηλαδή 69 στα 138 άτομα ή το 50% δήλωσαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν. 27 ερωτώμενοι ή το 19,57% δήλωσαν “τρεις με πέντε φορές ετησίως”, 17 άτομα ή το 12,32% δήλωσαν “πάνω από 6 φορές ετησίως”, οι 15 στους 138 ή ποσοστό 10,87% δήλωσαν “μία-δύο φορές το χρόνο”, και 10 ερωτώμενοι 7,25% δήλωσαν “καθόλου”.



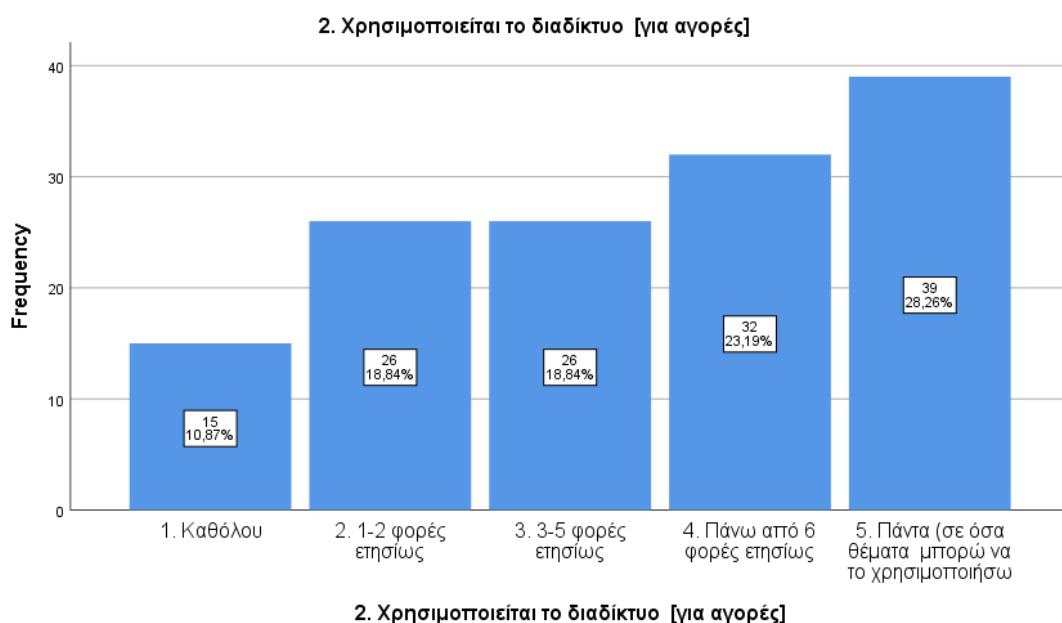
Γράφημα 5: Χρήση διαδικτύου για τραπεζικές συναλλαγές

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για αγορές]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	15	10,9	10,9	10,9
	2. 1-2 φορές ετησίως	26	18,8	18,8	29,7
	3. 3-5 φορές ετησίως	26	18,8	18,8	48,6
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	32	23,2	23,2	71,7
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	39	28,3	28,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 4: Χρήση διαδικτύου για αγορές

Στην ερώτηση, εάν χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι αυτής της έρευνας το διαδίκτυο για αγορές, μόνον 15 άτομα ή το 10,87% δήλωσαν “καθόλου”. Όλοι οι υπόλοιποι δήλωσαν θετικά. Συγκεκριμένα οι 39 στους 138 ερωτώμενους ή ποσοστό 28,26% δήλωσαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν. 32 ερωτώμενοι ή το 23,19% δήλωσαν “πάνω από 6 φορές ετησίως”. Οι 26 ερωτώμενοι ή το 18,84% δήλωσαν “τρεις με πέντε φορές ετησίως”. Τέλος, 26 άτομα ή το 18,84% δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για αγορές “μια με δυο φορές ετησίως”.



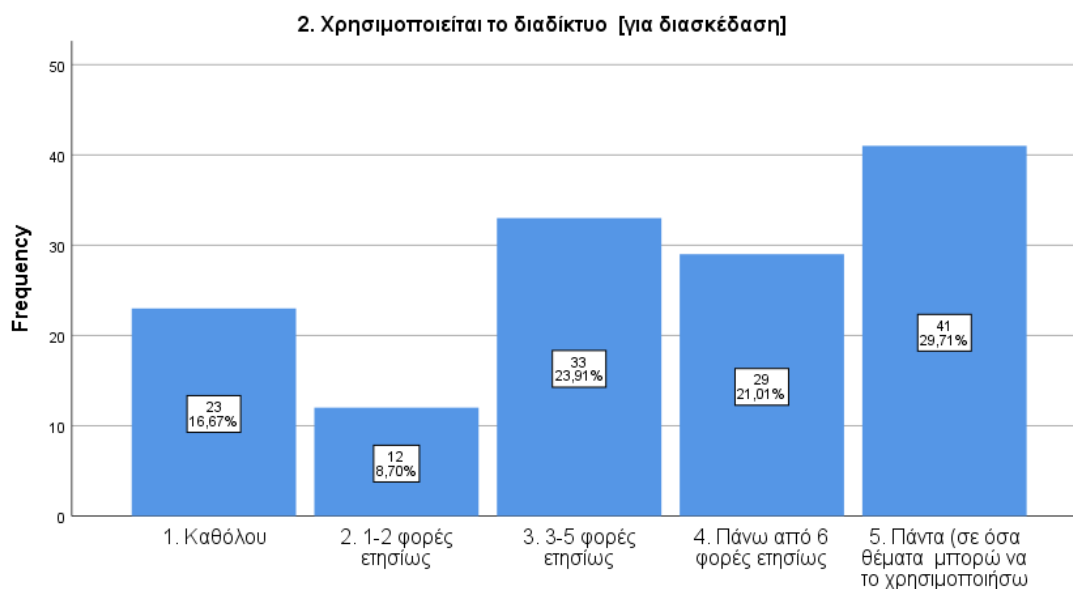
Γράφημα 6: Χρήση διαδικτύου για αγορές

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για διασκέδαση]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	23	16,7	16,7	16,7
	2. 1-2 φορές ετησίως	12	8,7	8,7	25,4
	3. 3-5 φορές ετησίως	33	23,9	23,9	49,3
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	29	21,0	21,0	70,3
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	41	29,7	29,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 5: Χρήση διαδικτύου για διασκέδαση

Στο ερώτημα εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για διασκέδαση, μόνον οι 23 στους 138 ή το 16,67% δήλωσαν “καθόλου”. Όλοι οι υπόλοιποι απάντησαν θετικά όσον αφορά την διασκέδαση μέσω διαδικτύου. Συγκεκριμένα, οι περισσότεροι από αυτούς, οι 41 στους 138 ή το 29,71% δήλωσαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν. 33 ερωτώμενοι ή το 23,91% δήλωσαν “τρεις με πέντε φορές ετησίως”, ενώ 29 στους 138 ερωτώμενους ή του 21,01% δήλωσαν “πάνω από 6 φορές”.



2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για διασκέδαση]

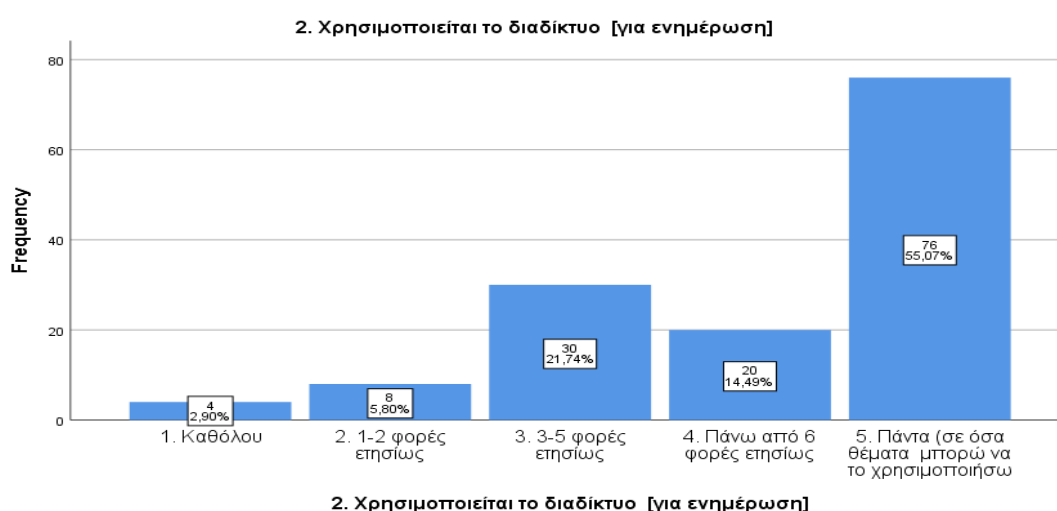
Γράφημα 7: Χρήση διαδικτύου για διασκέδαση

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για ενημέρωση]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	4	2,9	2,9	2,9
	2. 1-2 φορές ετησίως	8	5,8	5,8	8,7
	3. 3-5 φορές ετησίως	30	21,7	21,7	30,4
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	20	14,5	14,5	44,9
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	76	55,1	55,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 6: Χρήση διαδικτύου για ενημέρωση

Στην ερώτηση, εάν οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση μόνον 4 στους 138 δήλωσαν ότι δεν το χρησιμοποιούν καθόλου για ενημέρωση. Όλοι οι υπόλοιποι απάντησαν καταφατικά. Συγκεκριμένα, οι 76 στους 138 ή ποσοστό 55,07% απάντησαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν. Οι 30 ή ποσοστό 21,74% δήλωσαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ενημέρωση “τρεις με πέντε φορές το χρόνο” ενώ 20 ερωτώμενοι το χρησιμοποιούν πάνω “από 6 φορές το χρόνο” (ποσοστό 14,49%). Τέλος υπάρχουν και 8 ερωτώμενοι ή ποσοστό 5,80% που το χρησιμοποιούν “μία-δύο φορές το χρόνο”.



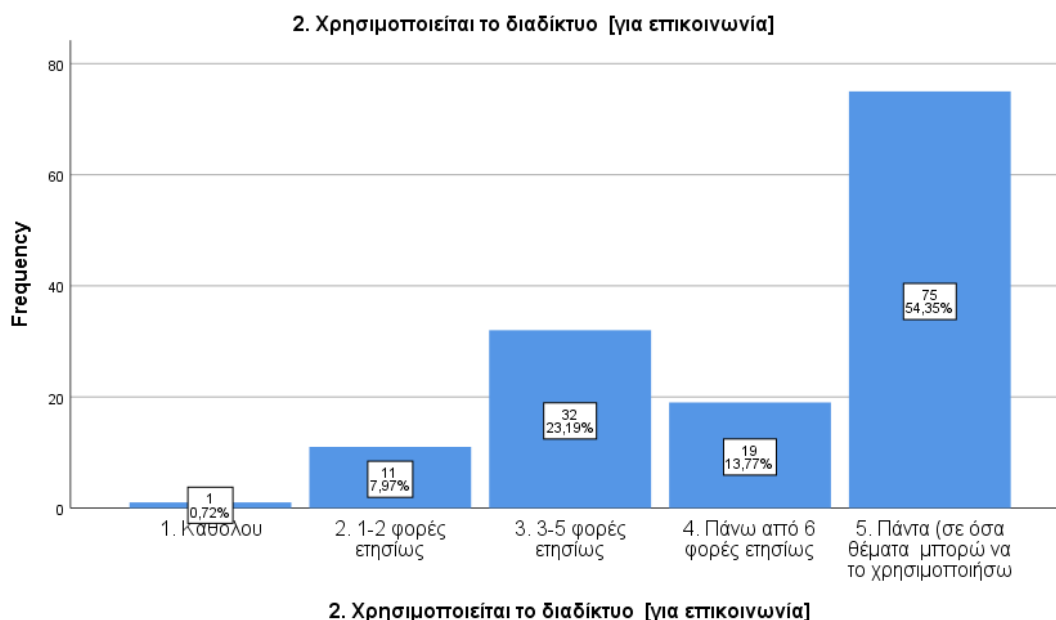
Γράφημα 8: Χρήση διαδικτύου για ενημέρωση

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για επικοινωνία]

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Καθόλου	1	,7	,7	,7
2. 1-2 φορές ετησίως	11	8,0	8,0	8,7
3. 3-5 φορές ετησίως	32	23,2	23,2	31,9
4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	19	13,8	13,8	45,7
5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	75	54,3	54,3	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 7: Χρήση διαδικτύου για επικοινωνία

Στην ερώτηση εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για επικοινωνία, μόνον ένας στους 138 συμμετέχοντες σε αυτήν την έρευνά απάντησε “καθόλου”. Όλοι οι υπόλοιποι απάντησαν θετικά. Από τους απαντήσαντες, οι 75 ή το 54,35% απάντησαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορεί να το χρησιμοποιήσει, ενώ οι 32 από αυτούς ή ποσοστό 23,19% απάντησαν “τρεις πέντε φορές το χρόνο”. Οι 19 ή το 13,7% απάντησαν πάνω “από 6 φορές το χρόνο” και 11 ερωτώμενοι απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο” (ποσοστό 7,97%).



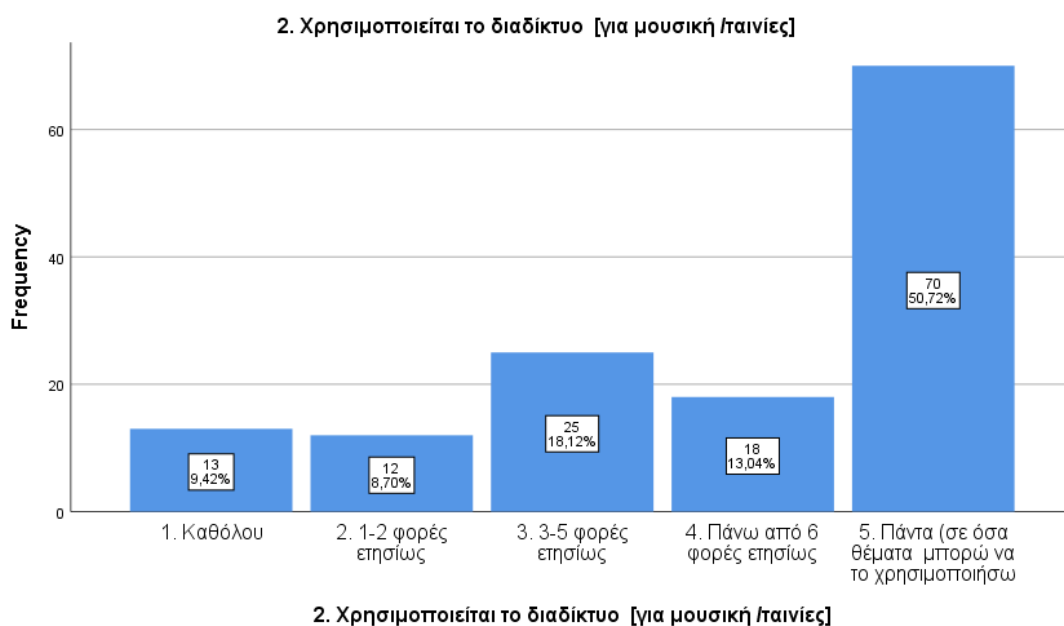
Γράφημα 9: Χρήση διαδικτύου για επικοινωνία

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για μουσική /ταινίες]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	13	9,4	9,4	9,4
	2. 1-2 φορές ετησίως	12	8,7	8,7	18,1
	3. 3-5 φορές ετησίως	25	18,1	18,1	36,2
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	18	13,0	13,0	49,3
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	70	50,7	50,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 8: Χρήση διαδικτύου για μουσική-ταινίες

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ταινίες και μουσική, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν σε αυτήν την έρευνα απάντησαν καταφατικά, ενώ μόνο 13 άτομα ή το 9,42% απάντησαν “καθόλου”. Συγκεκριμένα, οι 70 στους 138 ερωτώμενους (ποσοστό 50,72%) απάντησαν “πάντα”, οι 25 ή το 18,12% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, ενώ οι 18 ή το 13,04% απάντησαν πάνω “από έξι φορές το χρόνο”. Τέλος οι 12 (ποσοστό 8,70%) απάντησαν ότι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για ταινίες και μουσική “μία-δύο φορές τον χρόνο”.



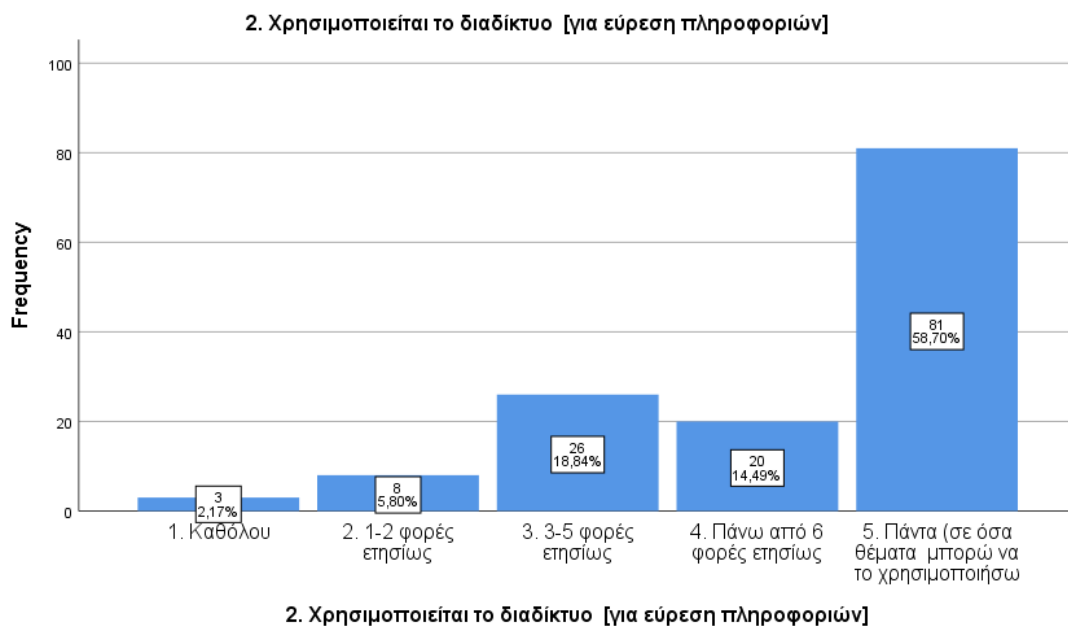
Γράφημα 10: Χρήση διαδικτύου για μουσική-ταινίες

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [για εύρεση πληροφοριών]

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	3	2,2	2,2	2,2
	2. 1-2 φορές ετησίως	8	5,8	5,8	8,0
	3. 3-5 φορές ετησίως	26	18,8	18,8	26,8
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	20	14,5	14,5	41,3
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	81	58,7	58,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 9: Χρήση διαδικτύου για εύρεση πληροφοριών

Στην ερώτηση εάν χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για εύρεση πληροφοριών, από τις απαντήσεις φαίνεται ότι σχεδόν όλοι το κάνουν. Μόνον ένας στους 138 δεν χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για εύρεση πληροφοριών. Οι 81 στους 138 ή 58,70% το χρησιμοποιούν “πάντα”, ενώ 26 ή το 18,84% “τρεις με πέντε φορές ετησίως”. Οι 20 ερωτώμενοι ή το 14,49% απαντούν πάνω “από 6 φορές το χρόνο” και 8 ερωτώμενοι ή το 5,80% απαντούν “μία με δύο φορές το χρόνο”.



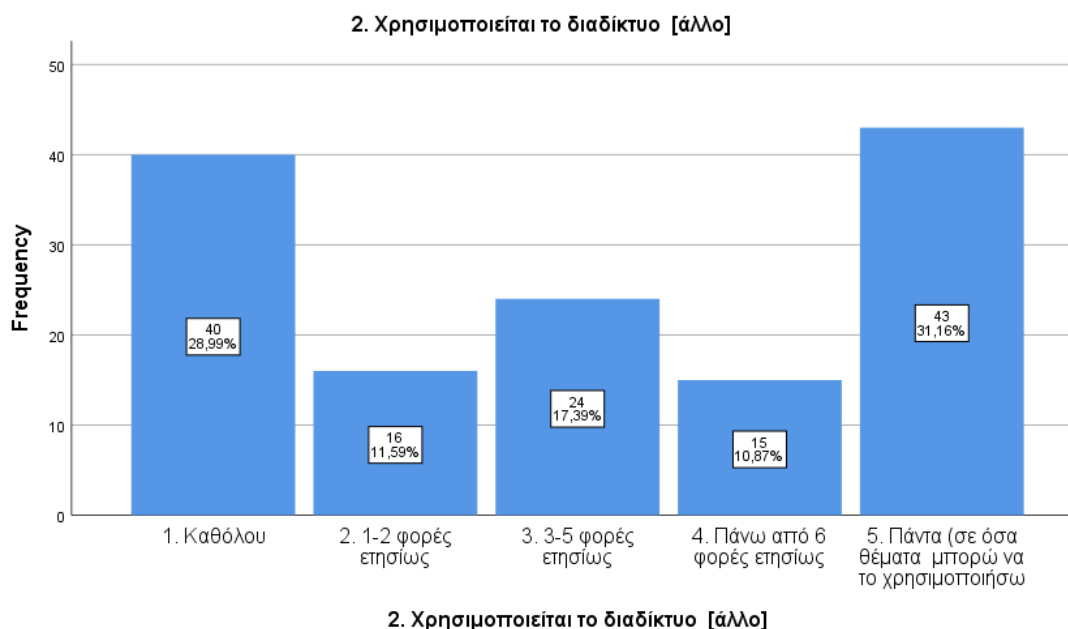
Γράφημα 11: Χρήση διαδικτύου για εύρεση πληροφοριών

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο [άλλο]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	40	29,0	29,0	29,0
	2. 1-2 φορές ετησίως	16	11,6	11,6	40,6
	3. 3-5 φορές ετησίως	24	17,4	17,4	58,0
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	15	10,9	10,9	68,8
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	43	31,2	31,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 10: Χρήση διαδικτύου για αναζήτηση άλλων πληροφοριών

Στην ερώτηση εάν χρησιμοποιούν οι ερωτώμενοι το διαδίκτυο και για άλλους λόγους, οι 43 στους 138 ή το 31,16% απάντησαν “πάντα”, οι 40 ή το 28,99% απάντησε “καθόλου”. Οι 24 ή το 17,39% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, οι 16 ή το 11,59% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο” και οι 15 (ποσοστό 10,87%) πάνω “από 6 φορές ετησίως”.



Γράφημα 12: Χρήση διαδικτύου για αναζήτηση άλλων πληροφοριών

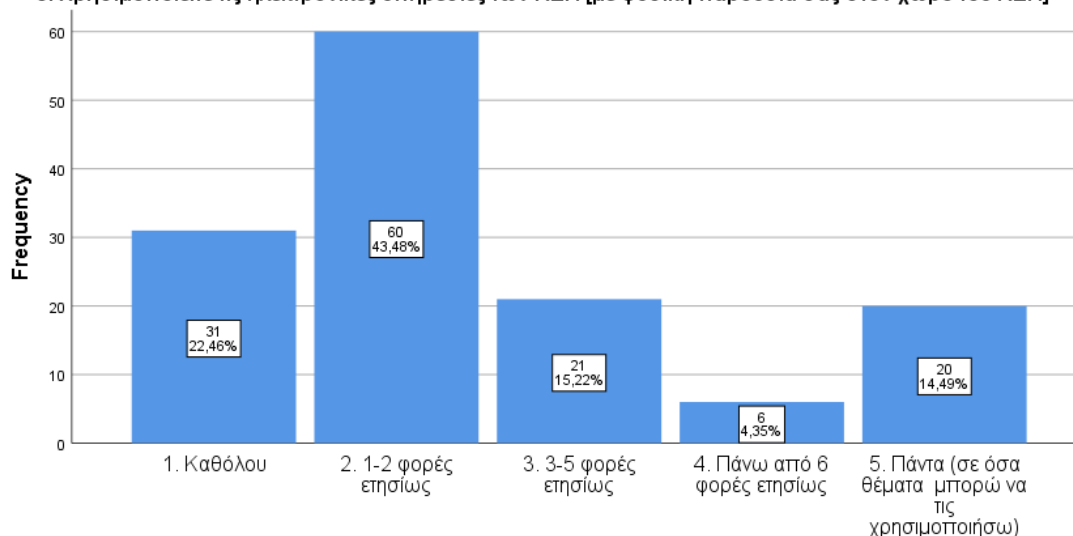
3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [με φυσική παρουσία σας στον χώρο του ΚΕΠ]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	31	22,5	22,5	22,5
	2. 1-2 φορές ετησίως	60	43,5	43,5	65,9
	3. 3-5 φορές ετησίως	21	15,2	15,2	81,2
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	6	4,3	4,3	85,5
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να τις χρησιμοποιήσω)	20	14,5	14,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 11: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική παρουσία

Στην ερώτηση εάν οι συμμετέχοντες αυτής της έρευνας χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ με φυσική παρουσία τους στο χώρο των ΚΕΠ, οι 31 στους 138 ερωτώμενους ή ποσοστό 22,46% απάντησαν “καθόλου”. Όλοι οι υπόλοιποι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στο ΚΕΠ και με φυσική παρουσία στο χώρο των ΚΕΠ. Συγκεκριμένα, “μία με δύο φορές το χρόνο” απάντησαν 60 στα 138 άτομα ή το 43,48%, οι 21 στους 138 απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο” (ποσοστό 15,22%), οι 20 ερωτώμενοι ή το 14,49% απάντησε “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν και μόνον οι 6 απάντησαν πάνω από” έξι φορές το χρόνο” (ποσοστό 4,35%).

3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [με φυσική παρουσία σας στον χώρο του ΚΕΠ]



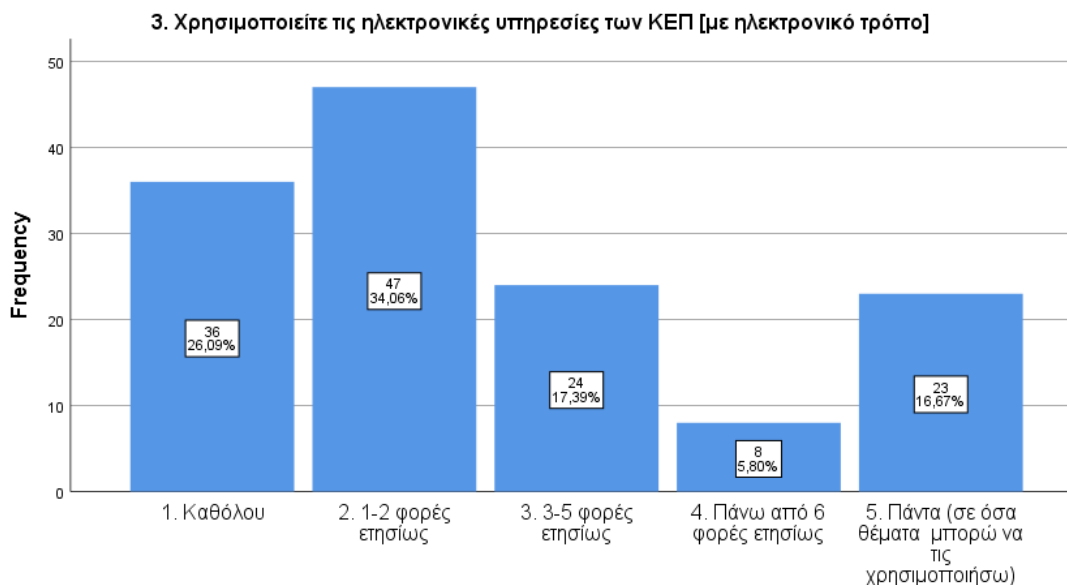
3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [με φυσική παρουσία σας στον χώρο του ΚΕΠ]

Γράφημα 13: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική παρουσία
3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [με ηλεκτρονικό τρόπο]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	36	26,1	26,1	26,1
	2. 1-2 φορές ετησίως	47	34,1	34,1	60,1
	3. 3-5 φορές ετησίως	24	17,4	17,4	77,5
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	8	5,8	5,8	83,3
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να τις χρησιμοποιήσω)	23	16,7	16,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 12: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με ηλεκτρονικό τρόπο

Στο ερώτημα εάν οι συμμετέχοντες αυτής της έρευνας χρησιμοποιούν με ηλεκτρονικό τρόπο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ, οι 36 στους 138 ή ποσοστό 26,09% απάντησαν “καθόλου”. Οι 47 στους 138 ή το 34,06% απάντησαν “μία δύο φορές το χρόνο”, οι 24 απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, ποσοστό 17,39%. 23 ερωτώμενοι ή το 16,67% απάντησαν “πάντα” και μόνον οι 8 στους 138 ερωτώμενος απάντησαν πάνω “από 6 φορές ετησίως” (ποσοστό 5,80%).



3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [με ηλεκτρονικό τρόπο]

Γράφημα 14: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με ηλεκτρονικό τρόπο

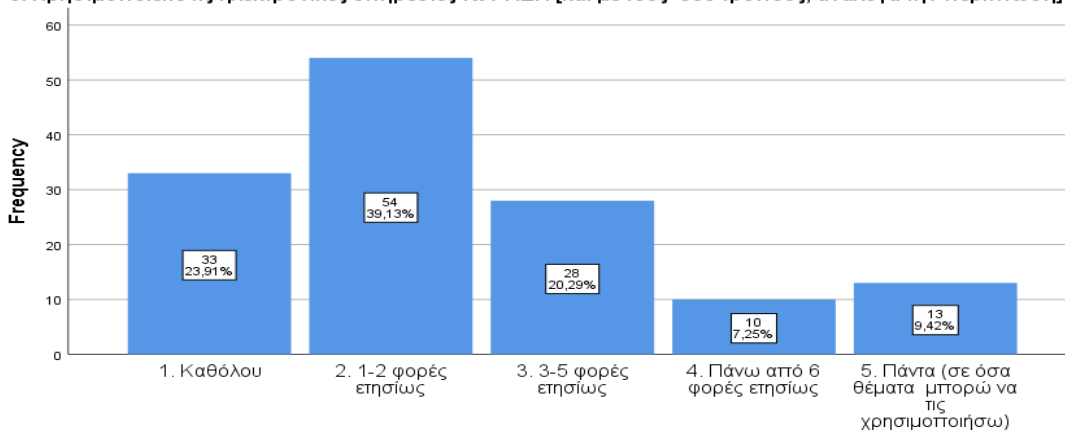
3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [και με τους δύο τρόπους, ανάλογα την περίπτωση]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	33	23,9	23,9	23,9
	2. 1-2 φορές ετησίως	54	39,1	39,1	63,0
	3. 3-5 φορές ετησίως	28	20,3	20,3	83,3
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	10	7,2	7,2	90,6
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να τις χρησιμοποιήσω)	13	9,4	9,4	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 13: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική και μη παρουσία, ανάλογα την περίπτωση

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΚΕΠ και με τους δύο τρόπους, ανάλογα την περίπτωση, οι 33 στους 138 απάντησαν αρνητικά (ποσοστό 23,91%), οι υπόλοιποι απάντησαν θετικά. Συγκεκριμένα οι 54 στους 138 (ποσοστό 39,13%) απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, οι 28 ή ποσοστό 20,29% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο” (ποσοστό 20,29%) ενώ 13 άτομα απάντησαν “πάντα” (ποσοστό 9,42%) και 10 στους 138 ερωτώμενους ή το 7,25% απάντησαν πάνω “από 6 φορές τον χρόνο”.

3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [και με τους δύο τρόπους, ανάλογα την περίπτωση]



3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ [και με τους δύο τρόπους, ανάλογα την περίπτωση]

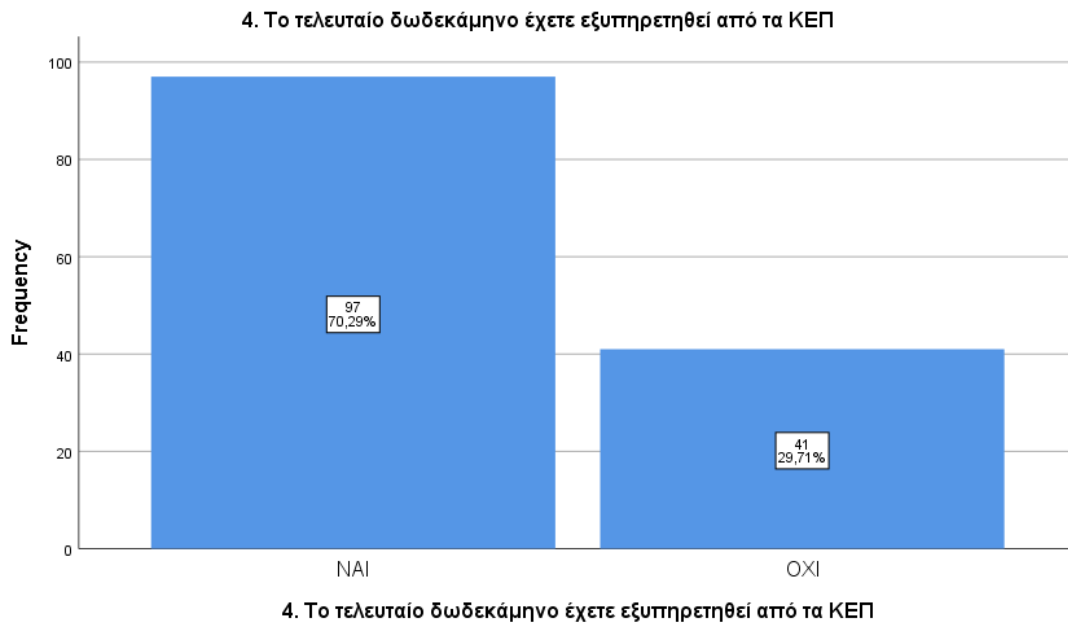
Γράφημα 15: Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ με φυσική και μη παρουσία, ανάλογα την περίπτωση.

4. Το τελευταίο δωδεκάμηνο έχετε εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	97	70,3	70,3	70,3
	OXI	41	29,7	29,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 14: Η εξυπηρέτηση πολιτών από τα ΚΕΠ το τελευταίο δωδεκάμηνο

Στο ερώτημα εάν οι συμμετέχοντες σε αυτή την έρευνα έχουν εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠ το τελευταίο 12μηνο, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών και συγκεκριμένα 97 στα 138 άτομα απάντησαν θετικά (ποσοστό 70,29%), δηλαδή ότι έχουν εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠ το τελευταίο 12μηνο, ενώ οι 41 ή το 29,71% απάντησε ότι το τελευταίο δωδεκάμηνο δεν έχει εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠ (ποσοστό 29,71%).



Γράφημα 16: Η εξυπηρέτηση πολιτών από τα ΚΕΠ το τελευταίο δωδεκάμηνο

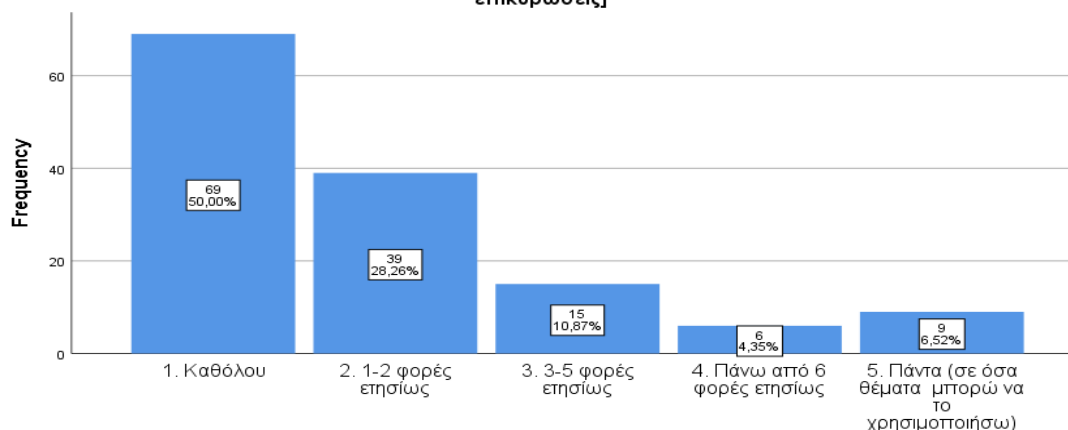
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για επικυρώσεις]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	69	50,0	50,0	50,0
	2. 1-2 φορές ετησίως	39	28,3	28,3	78,3
	3. 3-5 φορές ετησίως	15	10,9	10,9	89,1
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	6	4,3	4,3	93,5
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	9	6,5	6,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 15: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για επικυρώσεις τον τελευταίο χρόνο.

Στην ερώτηση εάν στους λόγους που επισκέφτηκαν οι ερωτώμενοι τον τελευταίο χρόνο το ΚΕΠ ήταν και για επικυρώσεις, οι περισσότεροι, και συγκεκριμένα 69 στους 138 (50%) απάντησαν αρνητικά, “καθόλου”. Από τους υπολοίπους οι 39 στους 138 (28,26%) απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, οι 15 στους 138 ή το 10,87% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”. Οι 9 στους 138 ή το 6,52% απάντησαν “πάντα” και οι έξι ή το 4,35% απάντησαν πάνω από 6 φορές το χρόνο, ότι επισκέφτηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά για επικυρώσεις.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για επικυρώσεις]



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για επικυρώσεις]

Γράφημα 17: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για επικυρώσεις τον τελευταίο χρόνο.

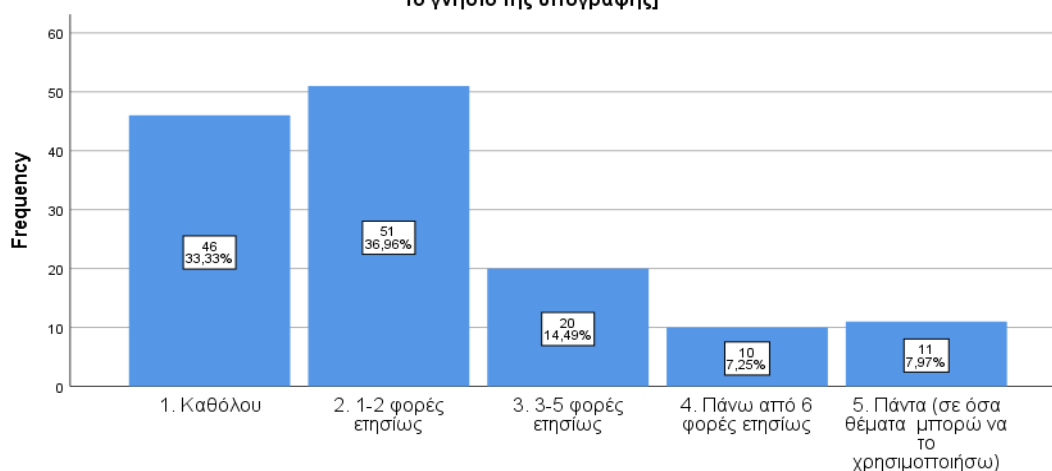
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για το γνήσιο της υπογραφής]

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Καθόλου	46	33,3	33,3	33,3
2. 1-2 φορές ετησίως	51	37,0	37,0	70,3
3. 3-5 φορές ετησίως	20	14,5	14,5	84,8
4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	10	7,2	7,2	92,0
5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	11	8,0	8,0	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 16: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για το γνήσιο της υπογραφής τον τελευταίο χρόνο.

Στην ερώτηση προς τους ερωτώμενους, εάν το τελευταίο χρόνο, στους λόγους για τους οποίους επισκέφθηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά ήταν και για το γνήσιο της υπογραφής, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα και συγκεκριμένα 51 στα 138 άτομα ή το 36,96% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, οι 46 ή το 33,33% απάντησαν “καθόλου”. Στη συνέχεια οι 20 στους 138 ή το 14,49% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, ενώ 11 ερωτώμενοι ή το 7,97% απάντησαν “πάντα”, και οι 10 (ποσοστό 7,25%) απάντησαν πάνω “από 6 φορές το χρόνο”, ότι επισκέφτηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά για το γνήσιο της υπογραφής.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για το γνήσιο της υπογραφής]



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για το γνήσιο της υπογραφής]

Γράφημα 18: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για το γνήσιο της υπογραφής τον τελευταίο χρόνο.

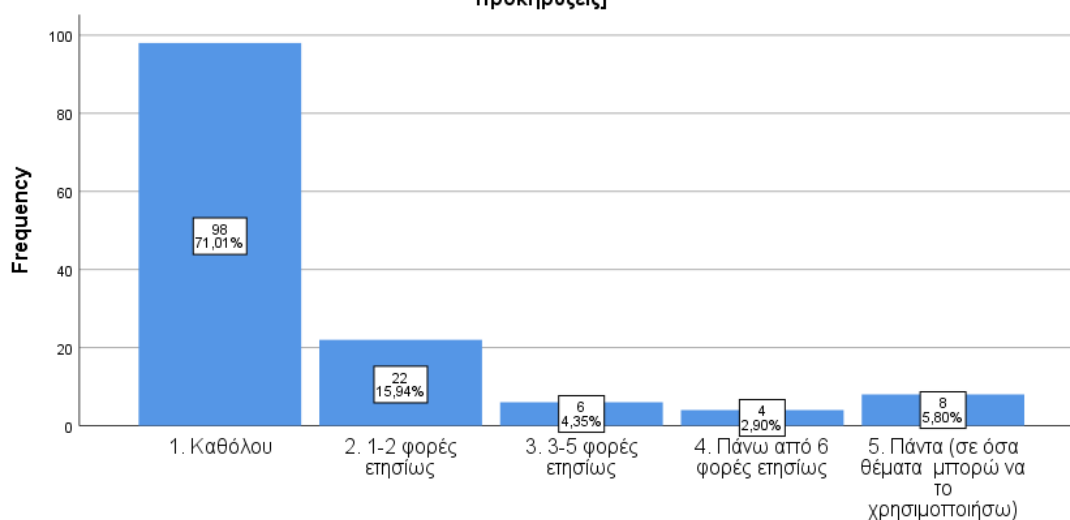
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για προκηρύξεις]

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Καθόλου	98	71,0	71,0	71,0
2. 1-2 φορές ετησίως	22	15,9	15,9	87,0
3. 3-5 φορές ετησίως	6	4,3	4,3	91,3
4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	4	2,9	2,9	94,2
5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	8	5,8	5,8	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 17: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για προκηρύξεις τον τελευταίο χρόνο.

Στην ερώτηση εάν στους λόγους που επισκέφτηκαν το τελευταίο χρόνο οι ερωτώμενοι ηλεκτρονικά το ΚΕΠ ήταν για προκηρύξεις, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών οι 98 στους 138 ή το 71,01% απάντησαν καθόλου. Οι 22 στους 138 (ποσοστό 15,94%) απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, 8 άτομα ή το 5,80% απάντησαν “πάντα” σε όσα θέματα μπορούσαν να το χρησιμοποιήσουν, ενώ έξι απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, και τέσσερις ερωτώμενοι απάντησαν “πάνω από 6 φορές το χρόνο”.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για προκηρύξεις]



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για προκηρύξεις]

Γράφημα 19: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για προκηρύξεις τον τελευταίο χρόνο.

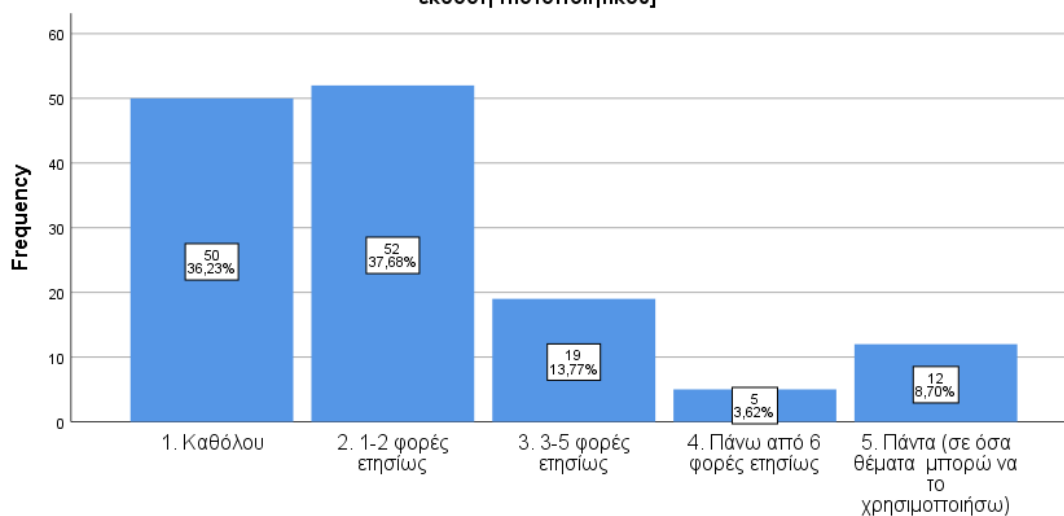
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για έκδοση πιστοποιητικού]

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Καθόλου	50	36,2	36,2	36,2
2. 1-2 φορές ετησίως	52	37,7	37,7	73,9
3. 3-5 φορές ετησίως	19	13,8	13,8	87,7
4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	5	3,6	3,6	91,3
5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	12	8,7	8,7	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 18: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για έκδοση πιστοποιητικού τον τελευταίο χρόνο.

Στην ερώτηση προς τους συμμετέχοντες, εάν αυτοί επισκέφτηκαν τον τελευταίο χρόνο το ΚΕΠ ηλεκτρονικά, και ένας από τους λόγους ήταν και η έκδοση πιστοποιητικού, οι περισσότεροι, δηλαδή, οι 52 στους 138 ερωτώμενους απάντησαν “μία με δύο φορές τον χρόνο” (ποσοστό 37,68%) ενώ 50 άτομα ή το 36,23% των ερωτώμενων απάντησε “καθόλου”. Στην συνέχεια 19 άτομα ή το 13,77% απάντησε “τρεις με πέντε φορές ετησίως”, οι 12 στους 138 απάντησαν “πάντα”, και μόνον πέντε άτομα απάντησαν “πάνω από 6 φορές το χρόνο”.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για έκδοση πιστοποιητικού]



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για έκδοση πιστοποιητικού]

Γράφημα 20: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για έκδοση πιστοποιητικού τον τελευταίο χρόνο.

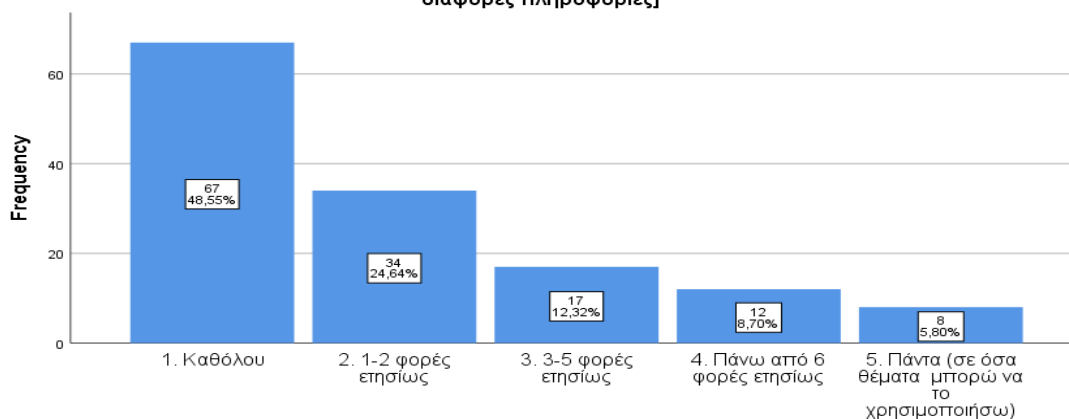
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για διάφορες πληροφορίες]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	67	48,6	48,6	48,6
	2. 1-2 φορές ετησίως	34	24,6	24,6	73,2
	3. 3-5 φορές ετησίως	17	12,3	12,3	85,5
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	12	8,7	8,7	94,2
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	8	5,8	5,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 19: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για διάφορες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.

Στην ερώτηση προς το ερωτώμενους, εάν αυτοί τον τελευταίο χρόνο επισκέφθηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά για να λάβουν διάφορες πληροφορίες, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα, και συγκεκριμένα 67 στα 138 άτομα απάντησαν “καθόλου” (ποσοστό 48,55%), οι 34 στους 138 ή το 24,64% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, οι 17 στους 138 απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, οι 12 (ποσοστό 8,70%) απάντησαν “πάνω από 6 φορές ετησίως”, και μόνο 8 άτομα ή 5,80% απάντησαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούσαν να το χρησιμοποιήσουν.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για διάφορες πληροφορίες]



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για διάφορες πληροφορίες]

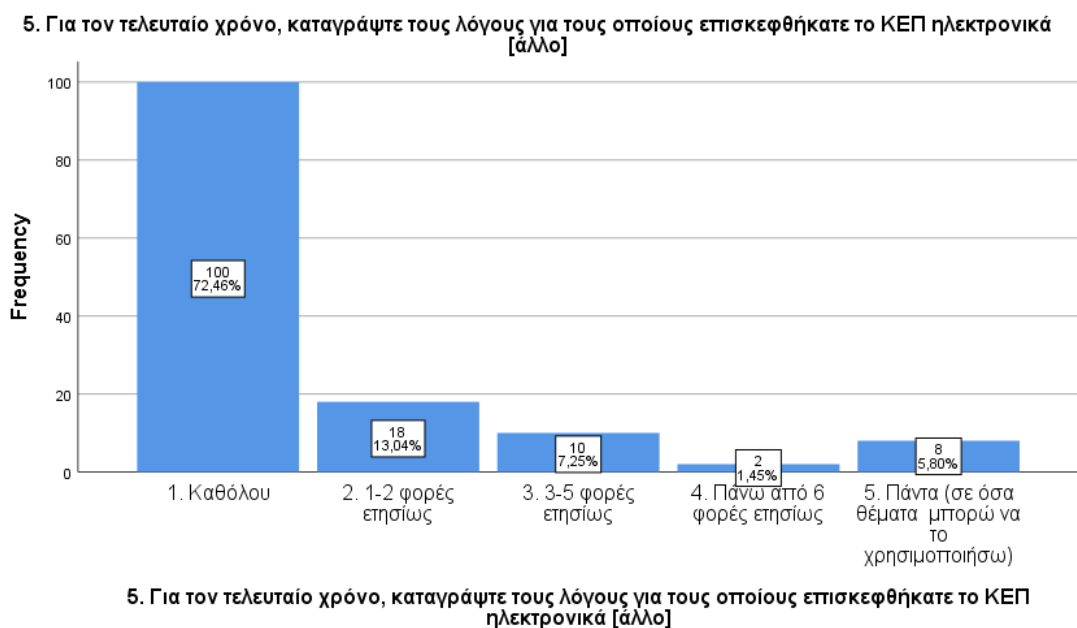
Γράφημα 21: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για διάφορες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [άλλο]

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	100	72,5	72,5	72,5
	2. 1-2 φορές ετησίως	18	13,0	13,0	85,5
	3. 3-5 φορές ετησίως	10	7,2	7,2	92,8
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	2	1,4	1,4	94,2
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	8	5,8	5,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 20: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για άλλες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.

Στο εάν οι ερωτώμενοι τον τελευταίο χρόνο επισκέφτηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά για άλλους λόγους από αυτούς που προαναφέρθηκαν, οι περισσότεροι από αυτούς, οι 100 στους 138 δήλωσαν “καθόλου” (ποσοστό 72,46%) ενώ οι 18 ερωτώμενοι (13,04%) απάντησαν “μία δύο φορές το χρόνο”. Οι 10 από αυτούς ή το 7,25% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, οκτώ ή το 5,80% απάντησαν “πάντα”, και μόνο δύο ερωτώμενοι ή το 1,45% απάντησαν πάνω από “6 φορές το χρόνο”.



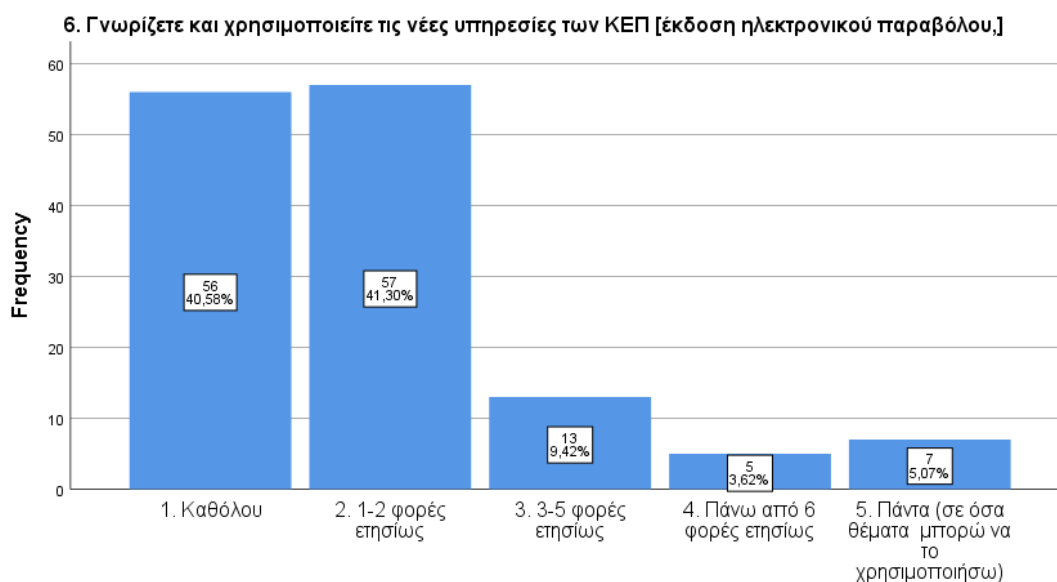
Γράφημα 22: Λόγοι ηλεκτρονικής χρήσης των ΚΕΠ για άλλες πληροφορίες τον τελευταίο χρόνο.

**6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ
[έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου,]**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	56	40,6	40,6	40,6
	2. 1-2 φορές ετησίως	57	41,3	41,3	81,9
	3. 3-5 φορές ετησίως	13	9,4	9,4	91,3
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	5	3,6	3,6	94,9
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	7	5,1	5,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 21: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου

Στο εάν οι ερωτώμενοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα, την έκδοση του ηλεκτρονικού παράβολου, οι περισσότεροι από αυτούς, 57 στους 138 ερωτώμενους ή το 41,30% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, οι 56 στους 138 ή το 40,58% απάντησε “καθόλου”. 13 στους 108 απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο” (ποσοστό 9,42%) ενώ 7 άτομα ή το 5,07% απάντησαν “πάντα”, και οι πέντε από αυτούς απάντησαν πάνω “από 6 φορές το χρόνο”.



6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου.]

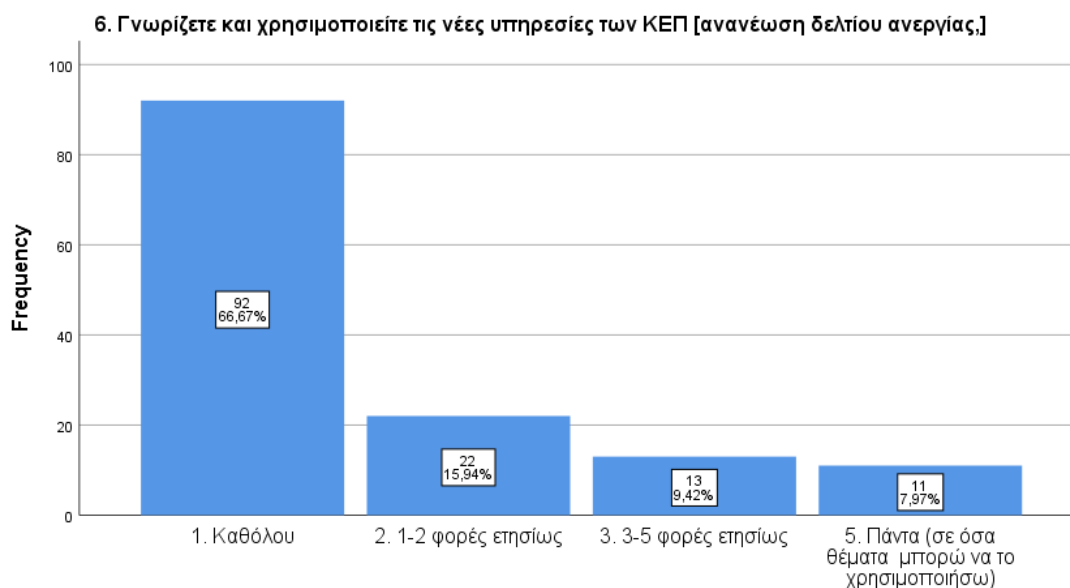
Γράφημα 23: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [ανανέωση δελτίου ανεργίας,]

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Καθόλου	92	66,7	66,7	66,7
2. 1-2 φορές ετησίως	22	15,9	15,9	82,6
3. 3-5 φορές ετησίως	13	9,4	9,4	92,0
5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	11	8,0	8,0	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 22. Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Ανανέωση δελτίου ανεργίας

Στο ερώτημα ένα γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες του ΚΕΠ για ανανέωση του δελτίου ανεργίας τους, η μεγάλη πλειοψηφία αυτών, οι 92 στους 138 ή το 66,67% απάντησαν “καθόλου”, “μία με δύο φορές το χρόνο” απάντησαν 22 άτομα ή το 15,94%, ενώ 13 άτομα ή του 9,42% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”. Οι 11 από αυτούς απάντησαν “πάντα” (7,97%).



6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [ανανέωση δελτίου ανεργίας,]

Γράφημα 24: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ -Ανανέωση δελτίου ανεργίας

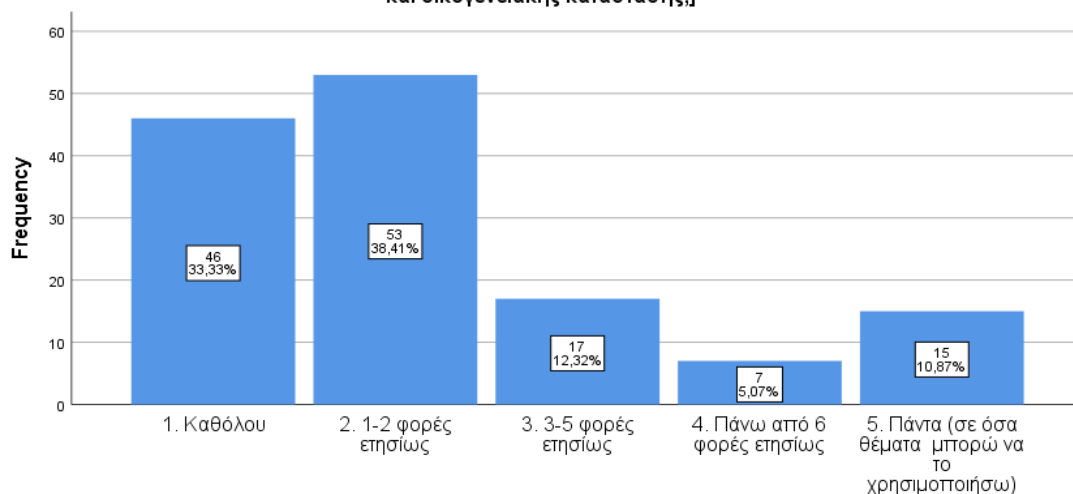
**6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ
[χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής
κατάστασης,]**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	46	33,3	33,3	33,3
	2. 1-2 φορές ετησίως	53	38,4	38,4	71,7
	3. 3-5 φορές ετησίως	17	12,3	12,3	84,1
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	7	5,1	5,1	89,1
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	15	10,9	10,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 23: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών - Οικογενειακής κατάστασης.

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες του ΚΕΠ και συγκεκριμένα την χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης, οι περισσότεροι από αυτούς γνωρίζουν και χρησιμοποιούν “μία δύο φορές το χρόνο”, 53 άτομα ή το 38,41%, οι 46 από τους ερωτώμενους ή το 33,33% απάντησε “καθόλου”. Οι 17 ή το 12,32% απάντησε “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”, ενώ 15 απάντησαν πάντα (10,87%) και εφτά απάντησαν πάνω “από 6 φορές το χρόνο”.

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης.]



6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης.]

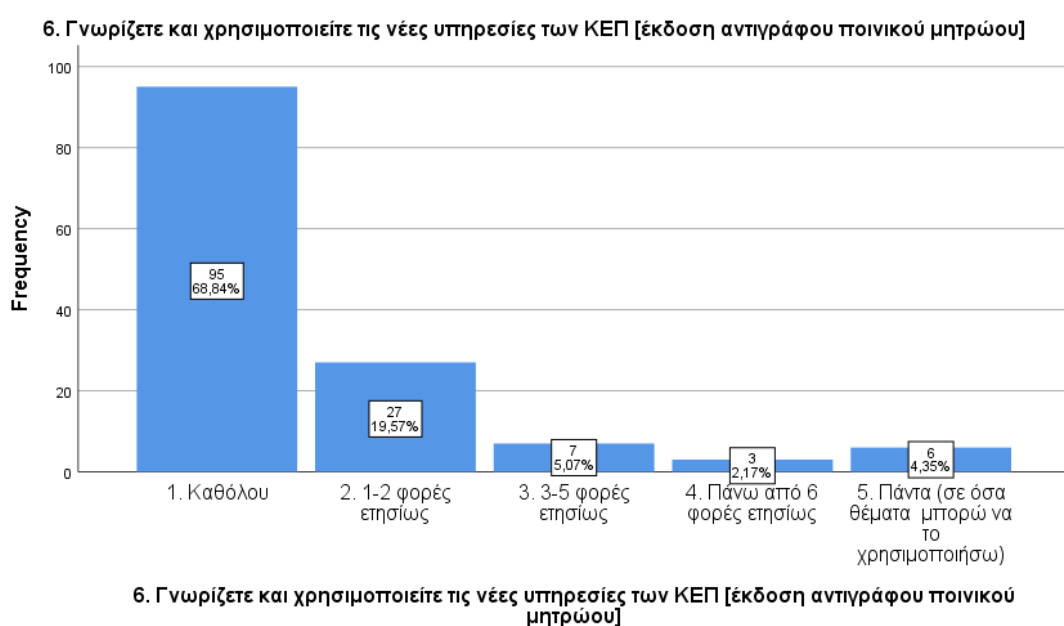
Γράφημα 25: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών - Οικογενειακής κατάστασης.

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου]

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Καθόλου	95	68,8	68,8	68,8
2. 1-2 φορές ετησίως	27	19,6	19,6	88,4
3. 3-5 φορές ετησίως	7	5,1	5,1	93,5
4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	3	2,2	2,2	95,7
5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	6	4,3	4,3	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 24: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για αντίγραφο ποινικού μητρώου

Στην ερώτηση αν οι ερωτώμενοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα την έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα απάντησαν “καθόλου”, 95 άτομα ή το 68,84%. Αντίθετα 27 ερωτώμενοι ή το 19,57% απάντησαν “μία δύο φορές το χρόνο”, οι 7 στους 138 ερωτώμενους απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο” (5,07%) οι 6 απάντησαν “πάντα” και οι τρεις πάνω “από 6 φορές ετησίως”, ότι χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ ,και συγκεκριμένα την έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου.



Γράφημα 26: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για αντίγραφο ποινικού μητρώου

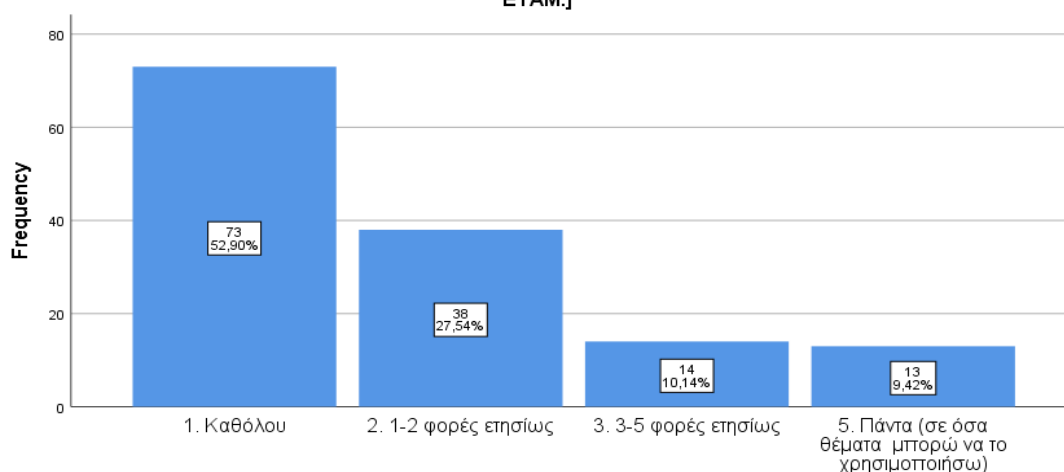
**6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ
[βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.]**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	73	52,9	52,9	52,9
	2. 1-2 φορές ετησίως	38	27,5	27,5	80,4
	3. 3-5 φορές ετησίως	14	10,1	10,1	90,6
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	13	9,4	9,4	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 25: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

Στο ερώτημα εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα τη βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΤΕΑΜ, ή πλειοψηφία των απαντήσεων ήταν αρνητική, και συγκεκριμένα οι 73 στους 138 απαντήσεις ή το 52,90%. Οι 38 ερωτώμενοι ή το 27,54% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”, οι 14 ερωτώμενοι ή το 10,14% απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο” και 13 άτομα ή το 9,42% απάντησαν “πάντα”, σε όσα θέματα μπορούν να το χρησιμοποιήσουν.

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.]



6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.]

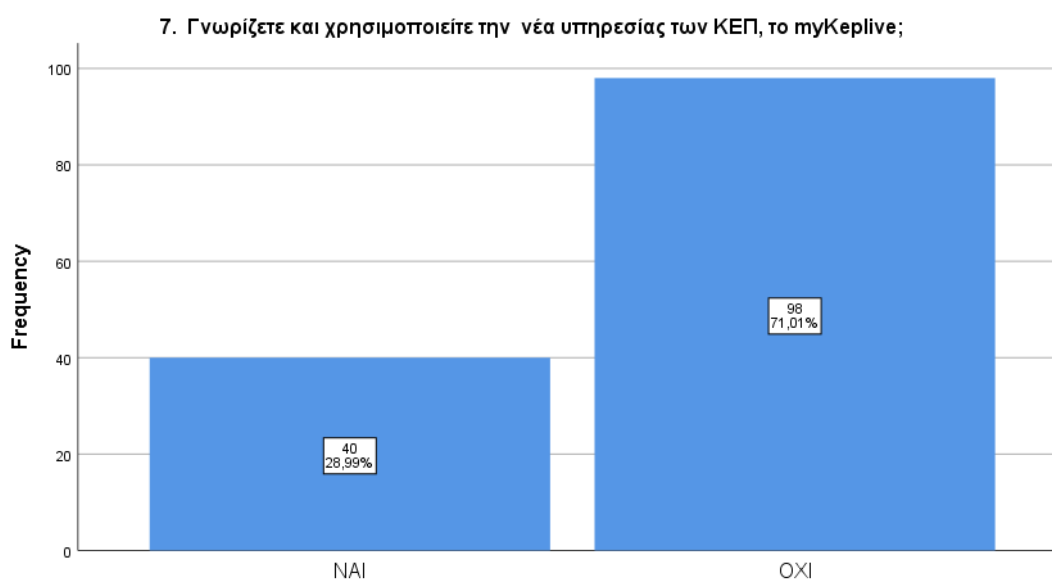
Γράφημα 27: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ασφαλιστική ενημερότητα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.

7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	40	29,0	29,0	29,0
	OXI	98	71,0	71,0	100,0
Total		138	100,0	100,0	

Πίνακας 26: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ - myKerlive

Στο ερώτημα εάν οι συμμετέχοντες γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, το myKerlive, οι περισσότεροι ερωτώμενοι και συγκεκριμένα οι 98 στους 138 ή το 71,01% απάντησαν ότι δεν γνωρίζουν και δεν χρησιμοποιούν τη νέα υπηρεσία το myKerlive. Υπήρξαν και 40 ερωτώμενοι ή το 28% που απάντησαν ότι και γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες του ΚΕΠ.



7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive;

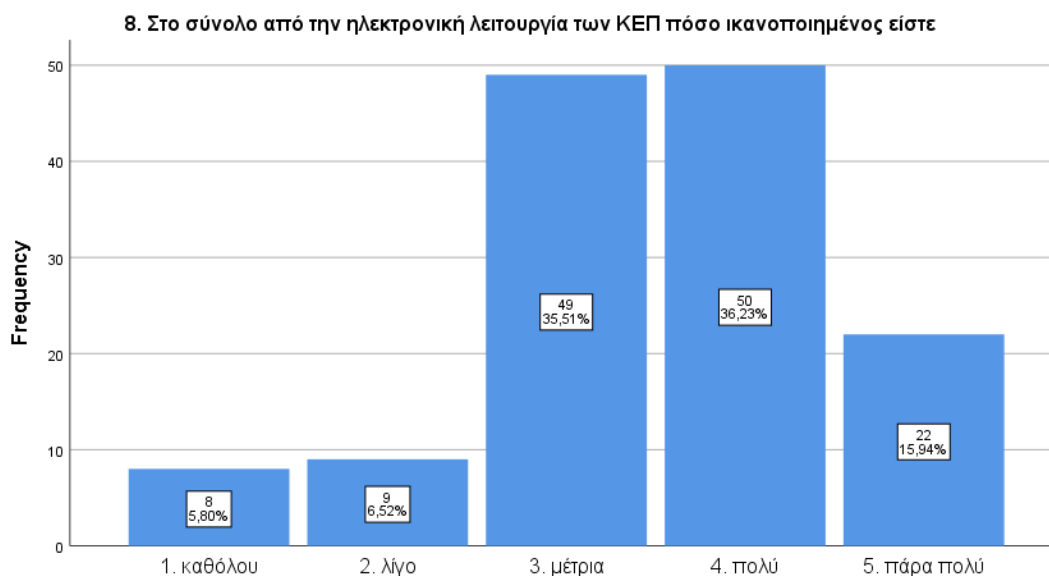
Γράφημα 28: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ - myKerlive

8. Στο σύνολο από την ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος είστε

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Καθόλου	8	5,8	5,8	5,8
	2. Λίγο	9	6,5	6,5	12,3
	3. Μέτρια	49	35,5	35,5	47,8
	4. Πολύ	50	36,2	36,2	84,1
	5. Πάρα πολύ	22	15,9	15,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 27: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ.

Στην ερώτηση, εάν συνολικά είναι ευχαριστημένοι οι ερωτώμενοι από την ηλεκτρονική υπηρεσία των ΚΕΠ, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα, 50 ερωτώμενοι στους 138 ή το 36,23% απάντησε “πολύ”, οι 49 ερωτώμενοι ή το 35,51% απάντησε “μέτρια”. 22 στους 138 ή το 15,94% απάντησε “πάρα πολύ”, οι 9 στους 138 απάντησαν “λίγο” και υπήρξαν 8 στους 138 ερωτώμενους ή 5,80% που απάντησαν “καθόλου”.



8. Στο σύνολο από την ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος είστε

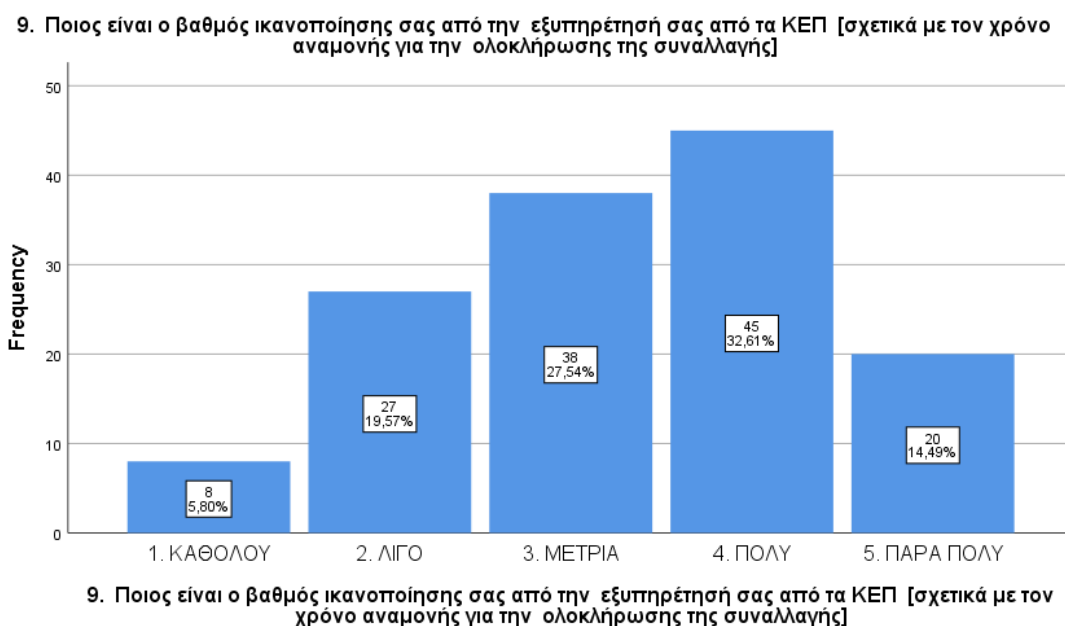
Γράφημα 29: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ.

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [σχετικά με τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΚΑΘΟΛΟΥ	8	5,8	5,8	5,8
	2. ΛΙΓΟ	27	19,6	19,6	25,4
	3. ΜΕΤΡΙΑ	38	27,5	27,5	52,9
	4. ΠΟΛΥ	45	32,6	32,6	85,5
	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20	14,5	14,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 28: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Χρόνος ολοκλήρωσης συναλλαγής.

Στην ερώτηση ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από την εξυπηρέτησή τους από τα ΚΕΠ σχετικά με το χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, οι 45 στους 138 ή το 32,61% απάντησαν “πολύ”, οι 38 στους 138 ή το 27,54% απάντησαν “μέτρια”, ενώ “λίγο” απάντησαν 27 ερωτώμενοι ή το 19,57%. Οι 20 στους 138 απάντησαν “πάρα πολύ” (14,49%) ενώ υπήρξαν και 8 ερωτώμενοι (5,80%) οι οποίοι απάντησαν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτηση από τα ΚΕΠ σε ότι αφορά το χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής.



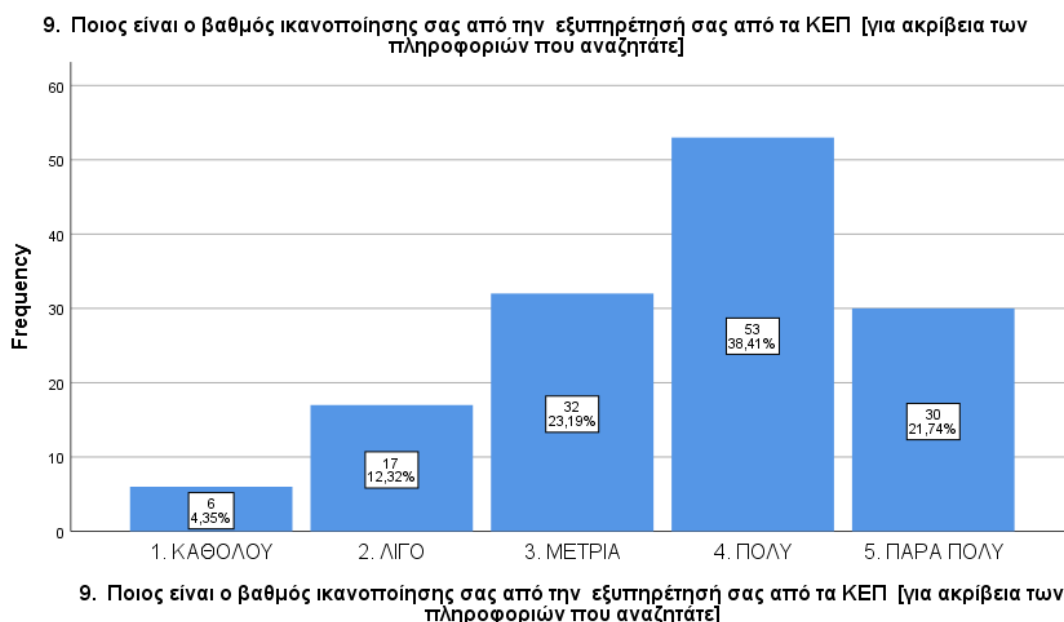
Γράφημα 30: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Χρόνος ολοκλήρωσης συναλλαγής.

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητάτε]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΚΑΘΟΛΟΥ	6	4,3	4,3	4,3
	2. ΛΙΓΟ	17	12,3	12,3	16,7
	3. ΜΕΤΡΙΑ	32	23,2	23,2	39,9
	4. ΠΟΛΥ	53	38,4	38,4	78,3
	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	30	21,7	21,7	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 29: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ακρίβεια των πληροφοριών αναζήτησης.

Στην ερώτηση ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από την εξυπηρέτησή τους από τα ΚΕΠ, σχετικά με την ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητούν, οι περισσότεροι που ερωτήθηκαν σε αυτήν την έρευνα, οι 53 στους 138 ή το 38,41% απάντησαν “πολύ”, ενώ οι 32 ή το 23,19% απάντησε “μέτρια”, οι 30 στους 138 ή το 21,74% απάντησαν “πάρα πολύ” και οι 17 ή το 12,32% απάντησαν “λίγο”, ενώ “καθόλου” απάντησαν 6 ερωτώμενοι (ποσοστό 4,35%).



Γράφημα 31: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ακρίβεια των πληροφοριών αναζήτησης.

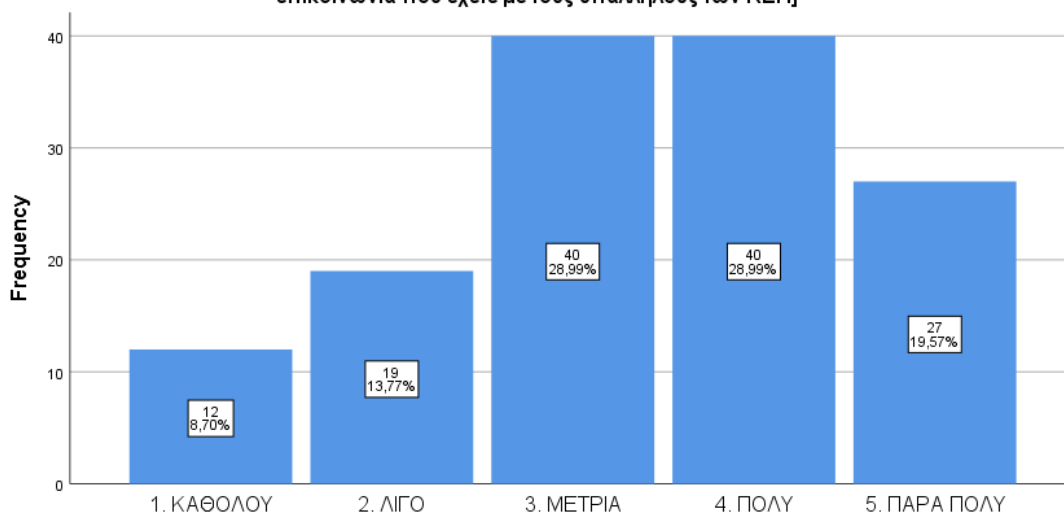
9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την αμφίδρομη επικοινωνία που έχετε με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΚΑΘΟΛΟΥ	12	8,7	8,7	8,7
	2. ΛΙΓΟ	19	13,8	13,8	22,5
	3. ΜΕΤΡΙΑ	40	29,0	29,0	51,4
	4. ΠΟΛΥ	40	29,0	29,0	80,4
	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	27	19,6	19,6	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 30: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Αμφίδρομη επικοινωνία συναλλασσόμενου και υπαλλήλου ΚΕΠ.

Στην ερώτηση ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση των ερωτώμενων από τα ΚΕΠ, σε ό,τι αφορά την αμφίδρομη επικοινωνία που έχουν αυτοί με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, οι 40 στους 138 ή το 28,99% απάντησαν “πολύ”, ενώ άλλοι 40 απάντησαν “μέτρια”, υπήρξαν 27 ερωτώμενοι ή το 19,57% που δήλωσαν “πάρα πολύ”, ενώ 19 ή το 13,77% ανέφερε λίγο. Από τις απαντήσεις υπήρξαν και 12 αρνητικές (8,70%) που απάντησαν “καθόλου”.

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την αμφίδρομη επικοινωνία που έχετε με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ]



9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την αμφίδρομη επικοινωνία που έχετε με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ]

Γράφημα 32: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Αμφίδρομη επικοινωνία συναλλασσόμενου και υπαλλήλου ΚΕΠ.

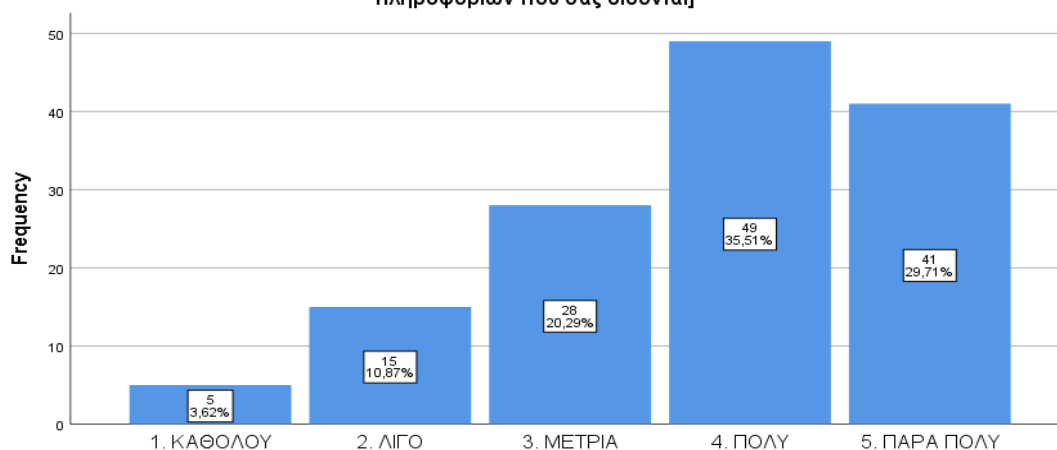
9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την εγκυρότητα των πληροφοριών που σας δίδονται]

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.	ΚΑΘΟΛΟΥ	5	3,6	3,6	3,6
	2.	ΛΙΓΟ	15	10,9	10,9	14,5
	3.	ΜΕΤΡΙΑ	28	20,3	20,3	34,8
	4.	ΠΟΛΥ	49	35,5	35,5	70,3
	5.	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	41	29,7	29,7	100,0
		Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 31: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Εγκυρότητα των πληροφοριών.

Στην ερώτηση ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από την εξυπηρέτησή τους από τα ΚΕΠ, σχετικά με την εγκυρότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν, οι περισσότεροι που απάντησαν σε αυτήν την έρευνα, οι 49 στους 138 ή το 35,51% δήλωσαν “πολύ”, οι 41 στους 138 ή το 29,71% απάντησαν “πάρα πολύ”, ενώ 28 ή το 20,29% απάντησαν “μέτρια”. Υπήρξαν 15 ερωτώμενοι ή το 10,87% που απάντησαν “λίγο” και μόνο πέντε ερωτώμενοι απάντησαν “καθόλου”, δηλαδή ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιημένοι από την εξυπηρέτησή τους σχετικά με την εγκυρότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν.

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την εγκυρότητα των πληροφοριών που σας δίδονται]



9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την εγκυρότητα των πληροφοριών που σας δίδονται]

Γράφημα 33: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Εγκυρότητα των πληροφοριών.

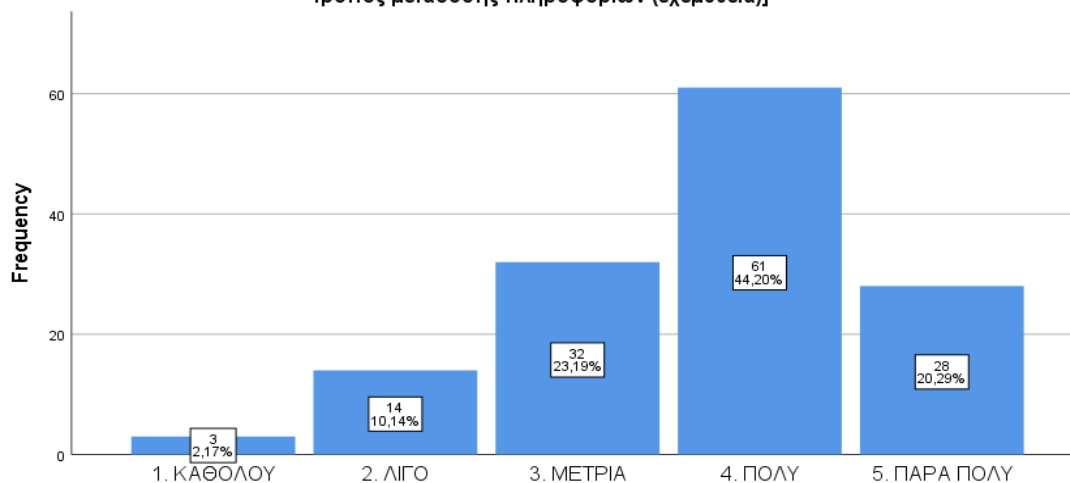
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι είναι ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια)]

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.	ΚΑΘΟΛΟΥ	3	2,2	2,2	2,2
	2.	ΛΙΓΟ	14	10,1	10,1	12,3
	3.	ΜΕΤΡΙΑ	32	23,2	23,2	35,5
	4.	ΠΟΛΥ	61	44,2	44,2	79,7
	5.	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	28	20,3	20,3	100,0
		Total		138	100,0	100,0

Πίνακας 32: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια).

Στην ερώτηση, πόσο εμπιστεύονται οι ερωτώμενοι τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, σχετικά με το αν είναι ασφαλής ο τρόπος μετάδοσης αυτών των πληροφοριών και αν υπάρχει η ανάλογη εχεμύθεια, οι περισσότεροι ερωτώμενοι σε ποσοστό 44,20% ή 61 στα 138 άτομα απάντησαν “πολύ”. “Μέτρια” απάντησαν 32 ερωτώμενοι ή το 23,19% και “πάρα πολύ” απάντησαν 28 άτομα ή το 20,29% αντίστοιχα. Υπήρξαν 14 ερωτώμενοι με ποσοστό 10,14% που απάντησαν “λίγο” και μόνο τρεις απάντησαν ότι δεν εμπιστεύονται καθόλου τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ σχετικά με την εχεμύθεια αυτών των πληροφοριών.

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι είναι ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια)]



10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι είναι ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια)]

Γράφημα 34: Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ - Ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια).

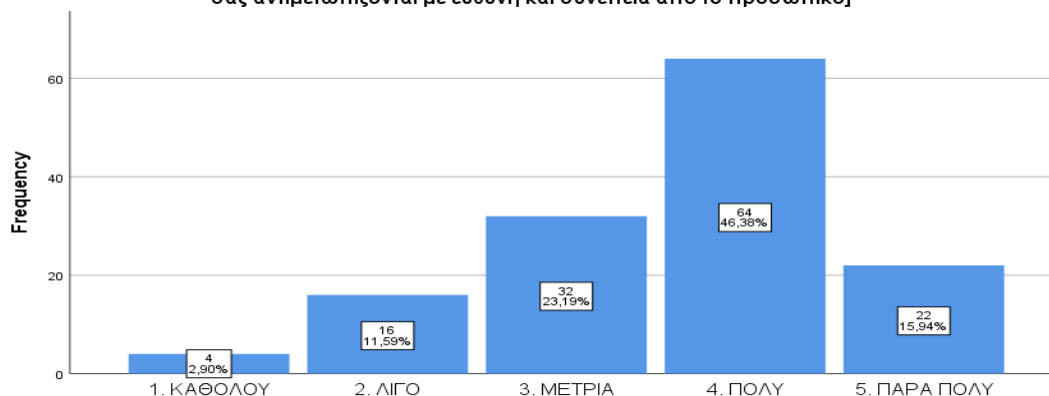
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι οι υποθέσεις σας αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό]

			Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.	ΚΑΘΟΛΟΥ	4	2,9	2,9	2,9
	2.	ΛΙΓΟ	16	11,6	11,6	14,5
	3.	ΜΕΤΡΙΑ	32	23,2	23,2	37,7
	4.	ΠΟΛΥ	64	46,4	46,4	84,1
	5.	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	15,9	15,9	100,0
		Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 33: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Η αντιμετώπιση των υποθέσεων με ευθύνη και συνέπεια.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται οι ερωτώμενοι τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, και συγκεκριμένα εάν θεωρούν ότι οι υποθέσεις τους αντιμετωπίζονται με υπευθυνότητα και συνέπεια από το προσωπικό των ΚΕΠ, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα και συγκεκριμένα 64 στα 138 άτομα ή το 46,36% απάντησαν “πολύ”, ενώ 32 ερωτώμενοι ή το 23,19% απάντησαν “μέτρια”, και “πάρα πολύ” απάντησαν 22 άτομα ή το 15,54%. Αντίστοιχα οι 16 στους 138 ερωτώμενους ή το 11,59% απάντησαν “λίγο” και τέσσερις στους 138 ερωτώμενους ή το 2,9% απάντησαν “καθόλου”, συμπεραίνοντας ότι δεν θεωρούν καθόλου εμπιστευτικές τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ και οι υποθέσεις τους δεν αντιμετωπίζονται με συνέπεια από το προσωπικό.

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι οι υποθέσεις σας αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό]



10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι οι υποθέσεις σας αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό]

Γράφημα 35: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Η αντιμετώπιση των υποθέσεων με ευθύνη και συνέπεια.

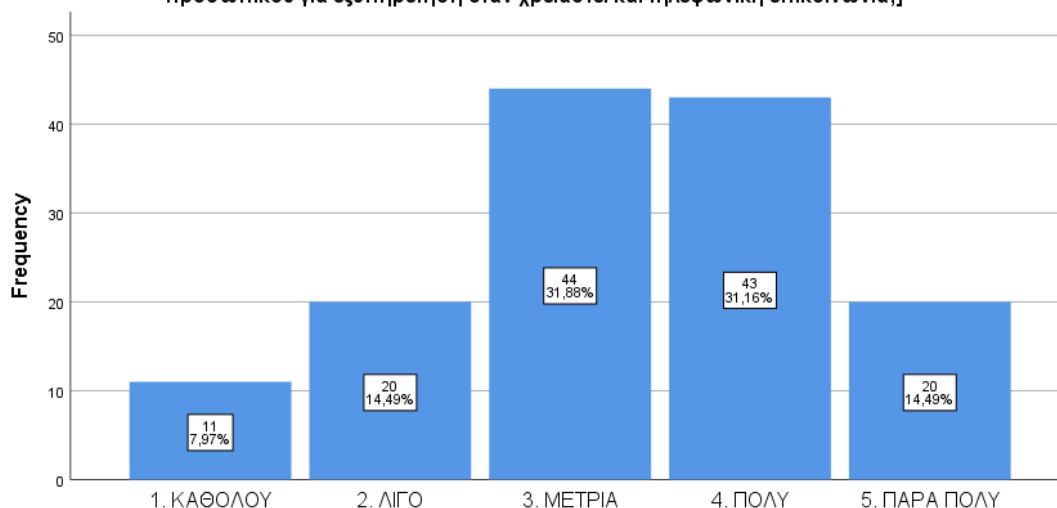
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία;]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΚΑΘΟΛΟΥ	11	8,0	8,0	8,0
	2. ΛΙΓΟ	20	14,5	14,5	22,5
	3. ΜΕΤΡΙΑ	44	31,9	31,9	54,3
	4. ΠΟΛΥ	43	31,2	31,2	85,5
	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	20	14,5	14,5	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 34: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία).

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται οι ερωτώμενοι τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, και αν υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία, οι 44 στους 138 ή το 31,88% απάντησαν “μέτρια”, οι 43 στους 138 ή το 31,16% απάντησαν “πολύ”, ενώ 20 ερωτώμενοι (14,49%) απάντησαν “πάρα πολύ” και άλλοι τόσοι, 20 δηλαδή, απάντησαν λίγο. Υπήρξαν και 11 ερωτώμενοι που απάντησαν αρνητικά (ποσοστό 7,97%).

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία;]



10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία;]

Γράφημα 36: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία).

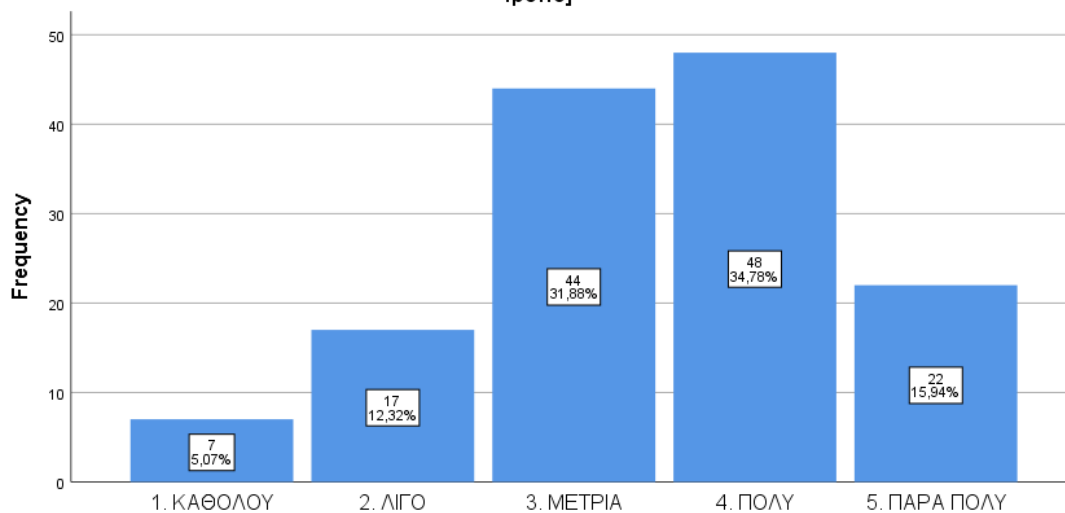
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΚΑΘΟΛΟΥ	7	5,1	5,1	5,1
	2. ΛΙΓΟ	17	12,3	12,3	17,4
	3. ΜΕΤΡΙΑ	44	31,9	31,9	49,3
	4. ΠΟΛΥ	48	34,8	34,8	84,1
	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	22	15,9	15,9	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 35: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται τις πληροφορίες που του έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, και εάν η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο, οι 48 στους 138 ή το 34,78% απάντησαν “πολύ”, οι 44 απάντησαν “μέτρια” (31,88%). Οι 22 ή το 15,94% απάντησαν “πάρα πολύ”, οι 17 ή το 12,32% απάντησαν “λίγο”, και οι πέντε απάντησαν “καθόλου” (ποσοστό 5,07%).

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο]



10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο]

Γράφημα 37: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.

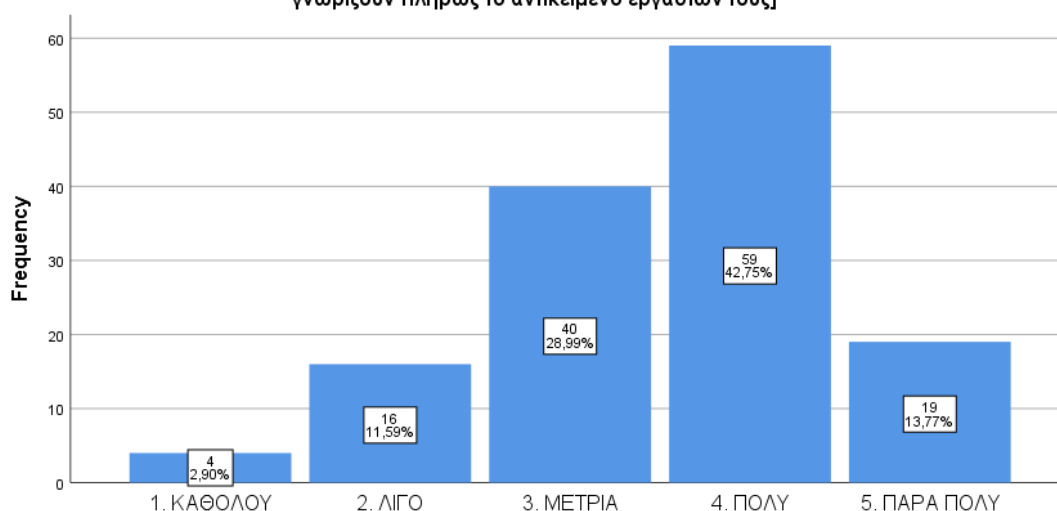
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο εργασιών τους]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. ΚΑΘΟΛΟΥ	4	2,9	2,9	2,9
	2. ΛΙΓΟ	16	11,6	11,6	14,5
	3. ΜΕΤΡΙΑ	40	29,0	29,0	43,5
	4. ΠΟΛΥ	59	42,8	42,8	86,2
	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	19	13,8	13,8	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 36: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, και αν φαίνεται ότι οι εργαζόμενοι γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο των εργασιών τους, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα, 59 στα 138 άτομα ή το 42,75% απάντησαν “πολύ”, οι 40 στους 138 ή το 28,99% απάντησαν “μέτρια”. Επίσης 19 ερωτώμενοι που απάντησαν “πάρα πολύ” (13,77%) ενώ 16 ερωτώμενοι ή το 11,59% απάντησαν “λίγο” και μόνο τέσσερις ερωτώμενοι απάντησαν “καθόλου” (ποσοστό 2,90%).

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο εργασιών τους]



10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο εργασιών τους]

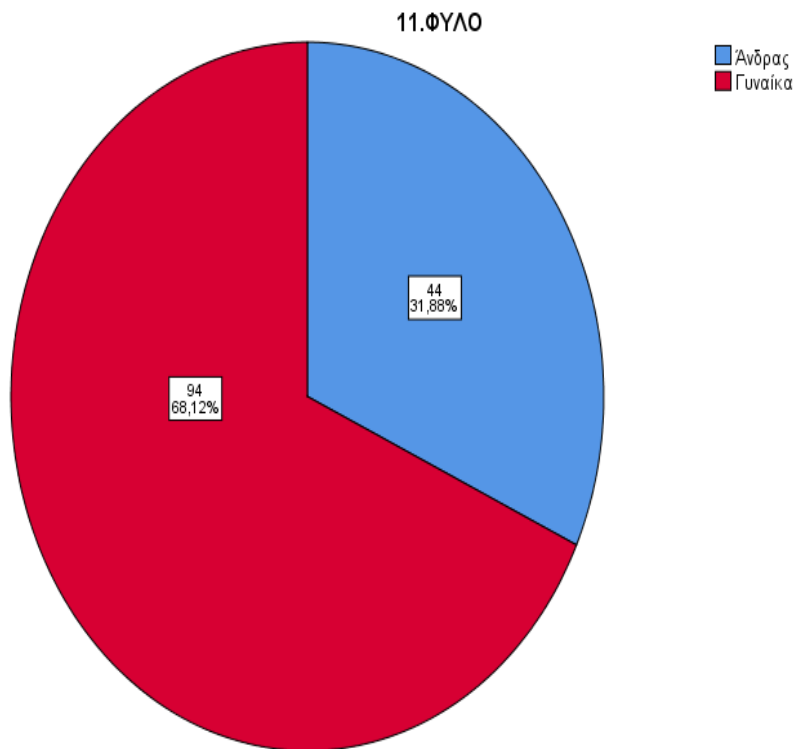
Γράφημα 38: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ - Το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.

11.ΦΥΛΟ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	44	31,9	31,9	31,9
	Γυναίκα	94	68,1	68,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 37: Φύλο (Άνδρας - Γυναίκα)

Σε αυτήν την έρευνα συμμετείχαν 138 ερωτώμενοι. Από αυτούς, η μεγάλη πλειοψηφία ήταν γυναίκες και συγκεκριμένα 94 ερωτώμενοι ή το 68%, το υπόλοιπο 31,88% ή 44 ερωτώμενοι ήταν άνδρες.



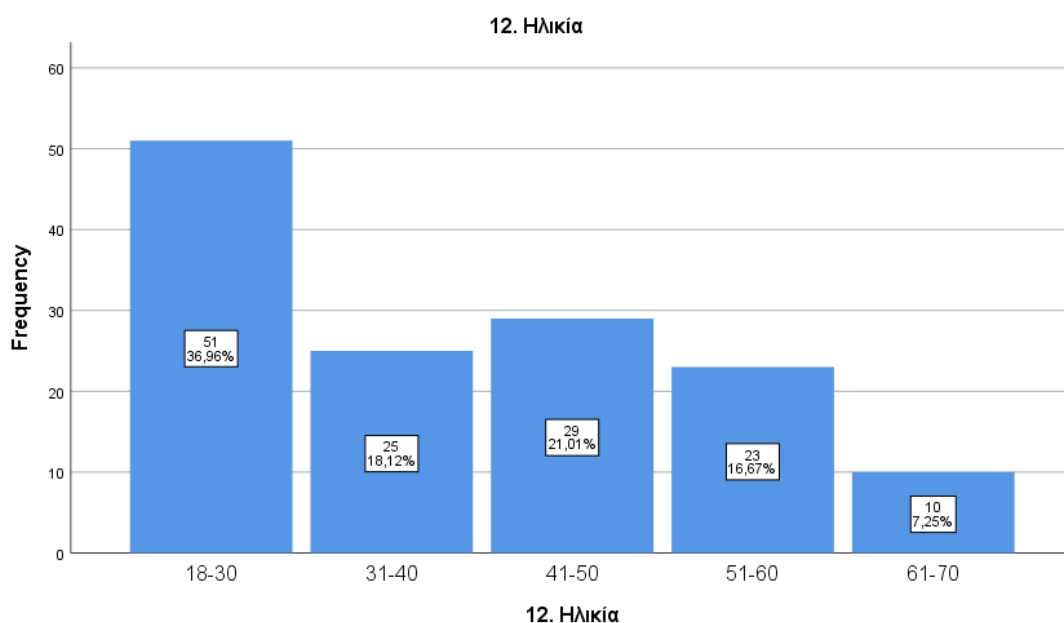
Γράφημα 39: Φύλο (Άνδρας - Γυναίκα)

12. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	51	37,0	37,0	37,0
	31-40	25	18,1	18,1	55,1
	41-50	29	21,0	21,0	76,1
	51-60	23	16,7	16,7	92,8
	61-70	10	7,2	7,2	100,0
	Total		138	100,0	100,0

Πίνακας 38: Ηλικία

Στην έρευνα αυτή έλαβαν μέρος ερωτώμενοι από όλες τις ηλικιακές κατηγορίες. Συγκεκριμένα οι 51 στους 138 ή το 36,96% ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 18 με 30 ετών, οι 29 ή το 21,01% είναι 41 με 50 ετών, οι 25 ή το 18,12% είναι μεταξύ 31 και 40 ετών ενώ 23 ερωτώμενοι ή το 16,67% είναι 51 με 60 ετών. Υπήρξαν και 10 ερωτώμενοι άνω των 61 ετών.



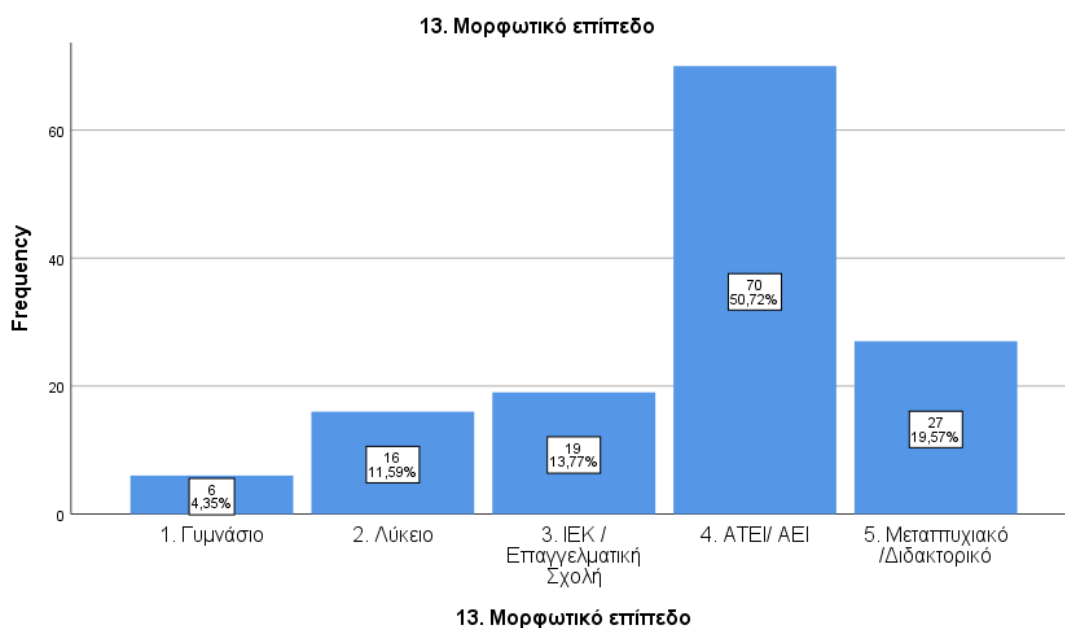
Γράφημα 40: Ηλικία

13. Μορφωτικό επίπεδο

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1. Γυμνάσιο	6	4,3	4,3	4,3
2. Λύκειο	16	11,6	11,6	15,9
3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	19	13,8	13,8	29,7
4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	70	50,7	50,7	80,4
5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	27	19,6	19,6	100,0
Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 39: Μορφωτικό επίπεδο

Σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων αυτής της έρευνας, η μεγάλη πλειοψηφία, και συγκεκριμένα 70 ερωτώμενοι ή το 50,72%, ανήκει στην κατηγορία ΑΕΙ/ΤΕΙ, οι 27 ερωτώμενοι δήλωσαν Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό (19,57%), οι 19 ερωτώμενοι δήλωσαν ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή (ποσοστό 13,77%), οι 16 από τους ερωτώμενους ή το 11,59% δήλωσαν Λύκειο και υπήρξαν έξι ερωτώμενοι οι οποίοι δήλωσαν Γυμνάσιο.



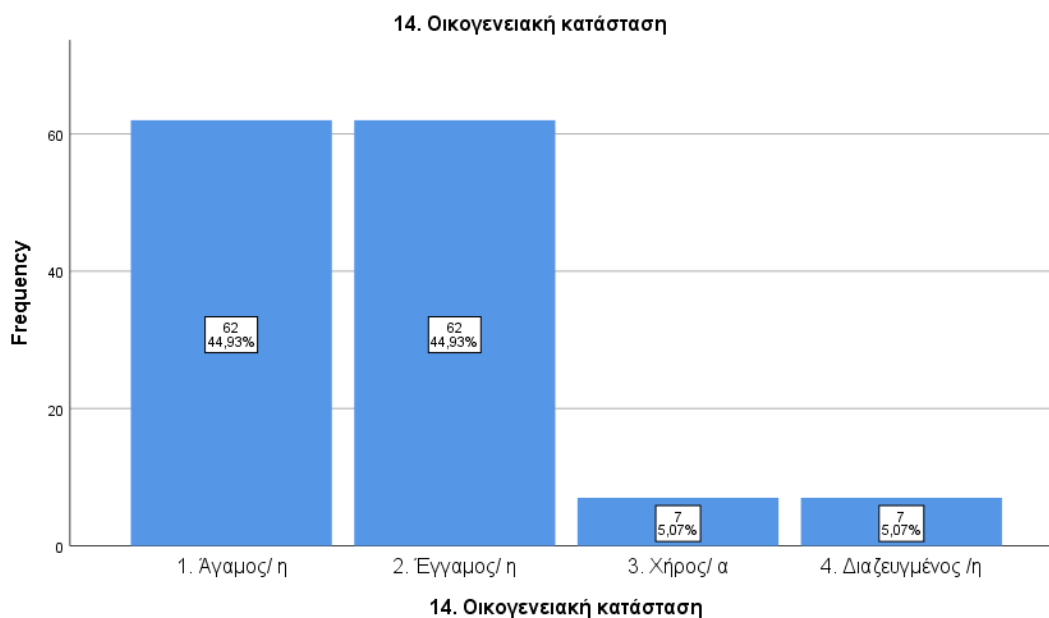
Γράφημα 41: Μορφωτικό επίπεδο

14. Οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Άγαμος/ η	62	44,9	44,9	44,9
	2. Έγγαμος/ η	62	44,9	44,9	89,9
	3. Χήρος/ α	7	5,1	5,1	94,9
	4. Διαζευγμένος /η	7	5,1	5,1	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 40: Οικογενειακή κατάσταση

Σχετικά με την οικογενειακή κατάσταση των ερωτώμενων, οι περισσότεροι από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα δήλωσαν άγαμοι, 62 άτομα ή το 44,93% και άλλοι 62 επίσης δήλωσαν έγγαμοι, 7 άτομα δήλωσαν χήροι και 7 άτομα επίσης δήλωσαν διαζευγμένοι.



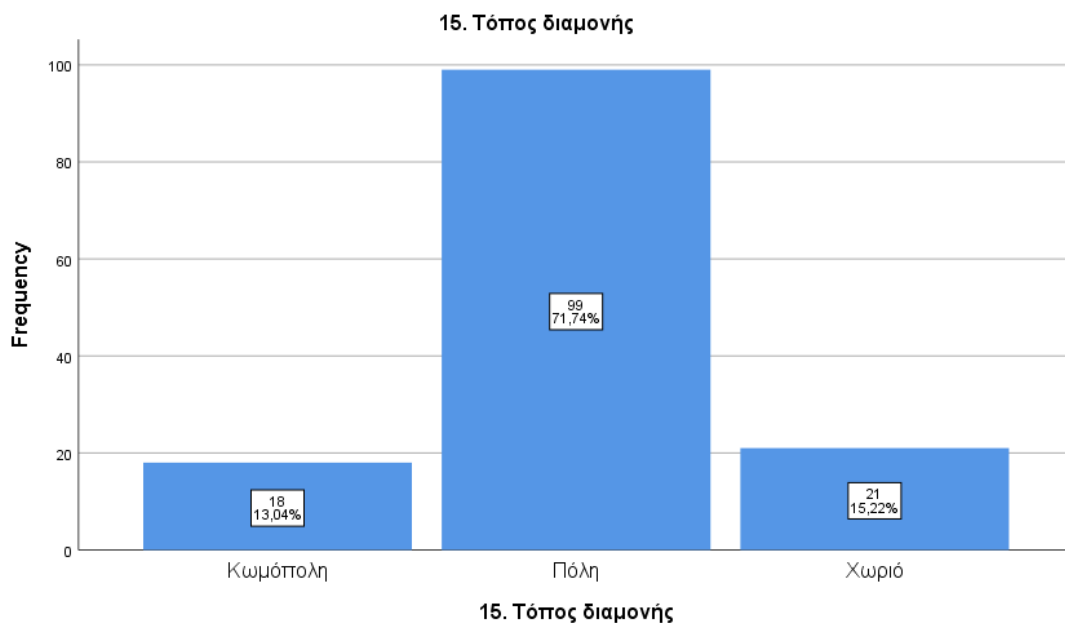
Γράφημα 42: Οικογενειακή κατάσταση

15. Τόπος διαμονής

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Κωμόπολη	18	13,0	13,0	13,0
	Πόλη	99	71,7	71,7	84,8
	Χωριό	21	15,2	15,2	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 41: Τόπος διαμονής

Από αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα οι περισσότεροι, 99 στα 138 άτομα ή το 71,74% δήλωσαν σαν τόπο μόνιμης διαμονής πόλη, ενώ κωμόπολη δήλωσαν 18 άτομα ή το 13,04% και χωριό 21 ερωτώμενοι ή το 15,22%.



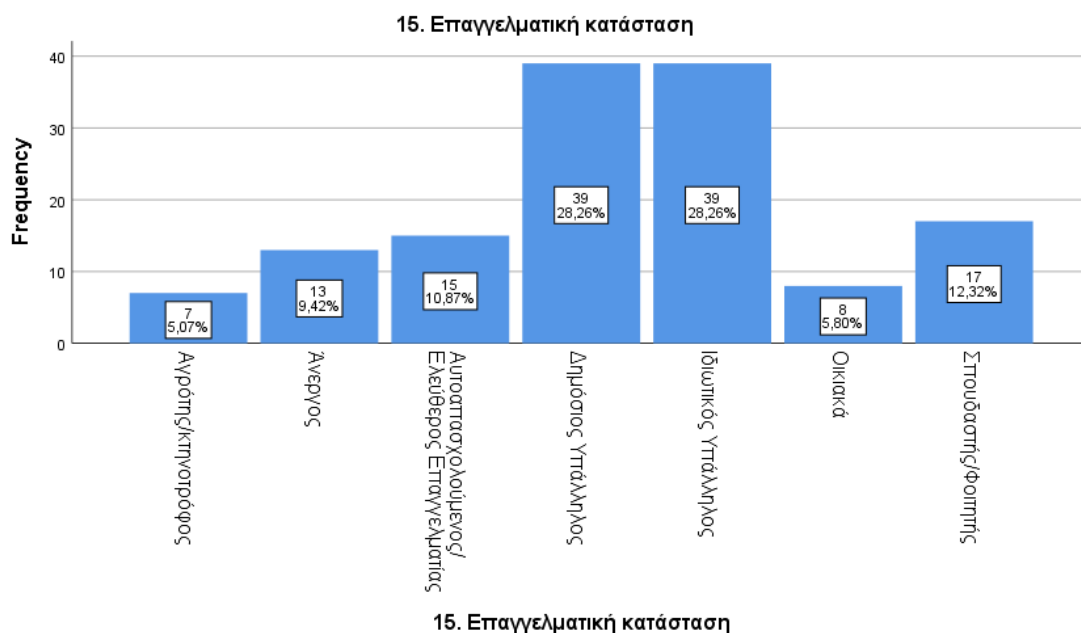
Γράφημα 43: Τόπος διαμονής

15. Επαγγελματική κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αγρότης/κτηνοτρόφος	7	5,1	5,1	5,1
	Άνεργος	13	9,4	9,4	14,5
	Αυτοαπασχολούμενος/ Ελεύθερος Επαγγελματίας	15	10,9	10,9	25,4
	Δημόσιος Υπάλληλος	39	28,3	28,3	53,6
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	39	28,3	28,3	81,9
	Οικιακά	8	5,8	5,8	87,7
	Σπουδαστής/Φοιτητής	17	12,3	12,3	100,0
	Total	138	100,0	100,0	

Πίνακας 42: Επαγγελματική κατάσταση

Σχετικά με την επαγγελματική κατάσταση των ερωτώμενων, η μεγάλη πλειοψηφία από αυτούς, 39 άτομα δήλωσαν δημόσιοι υπάλληλοι (ποσοστό 28,26%), άλλοι 39 δήλωσαν ιδιωτικοί υπάλληλοι, υπήρξαν 17 άτομα (12,32%) που δήλωσαν σπουδαστές/ φοιτητές, οι 15 ή το 10,87% απάντησαν ελεύθεροι επαγγελματίες/αυτοαπασχολούμενοι, 13 άτομα ή το 9,42% δήλωσαν άνεργοι ενώ οκτώ άτομα δήλωσαν οικιακά και 7 δήλωσαν αγρότες ή κτηνοτρόφοι.



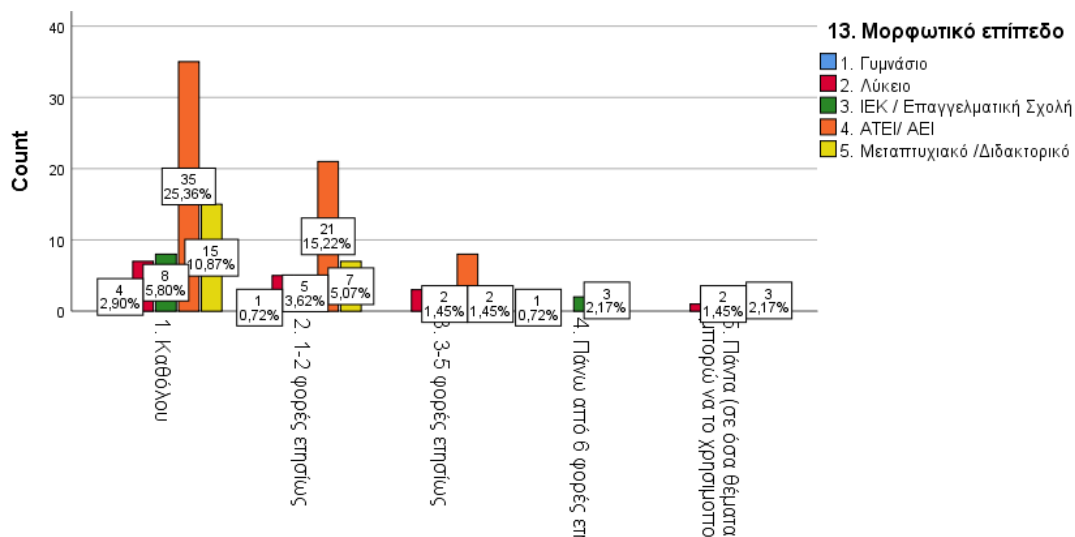
Γράφημα 44: Επαγγελματική κατάσταση

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για επικυρώσεις] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για επικυρώσεις]	1. Καθόλου	4	7	8	35	15	69
	2. 1-2 φορές ετησίως	1	5	5	21	7	39
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	3	2	8	2	15
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	1	0	2	3	0	6
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	0	1	2	3	3	9
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 43: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για επικυρώσεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι επισκέφθηκαν τα ΚΕΠ με ηλεκτρονικό τρόπο για επικυρώσεις τον τελευταίο χρόνο, στους αποφοίτους ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ η μεγάλη πλειοψηφία, 35 άτομα ή το 25,36% απάντησε “καθόλου”, οι 21 ερωτώμενοι ή το 15,22% απάντησαν “μία με δύο φορές” και 8 ερωτώμενοι απάντησαν “τρεις με πέντε φορές το χρόνο”. Αντίστοιχα οι 15 από αυτούς που δήλωσαν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό (10,87%) απάντησαν “καθόλου”, υπήρξαν τρεις οι οποίοι απάντησαν “πάντα”. Αυτοί που δήλωσαν ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή, οι περισσότεροι απάντησαν “καθόλου” και συγκεκριμένα 8 άτομα ή το 5,80% και 5 δήλωσαν “μία δύο φορές το χρόνο” (3,62%). Αυτοί που απάντησαν σαν μορφωτικό επίπεδο το λύκειο, οι περισσότεροι, 7 άτομα ή το 5,07% απάντησαν “καθόλου” και 5 ερωτώμενοι ή το 3,62% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο». Από το γυμνάσιο 4 απάντησαν “καθόλου”. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν πολύ μικρότερα ποσοστά.



Γράφημα 45: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για επικυρώσεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για το γνήσιο της υπογραφής] * 13.

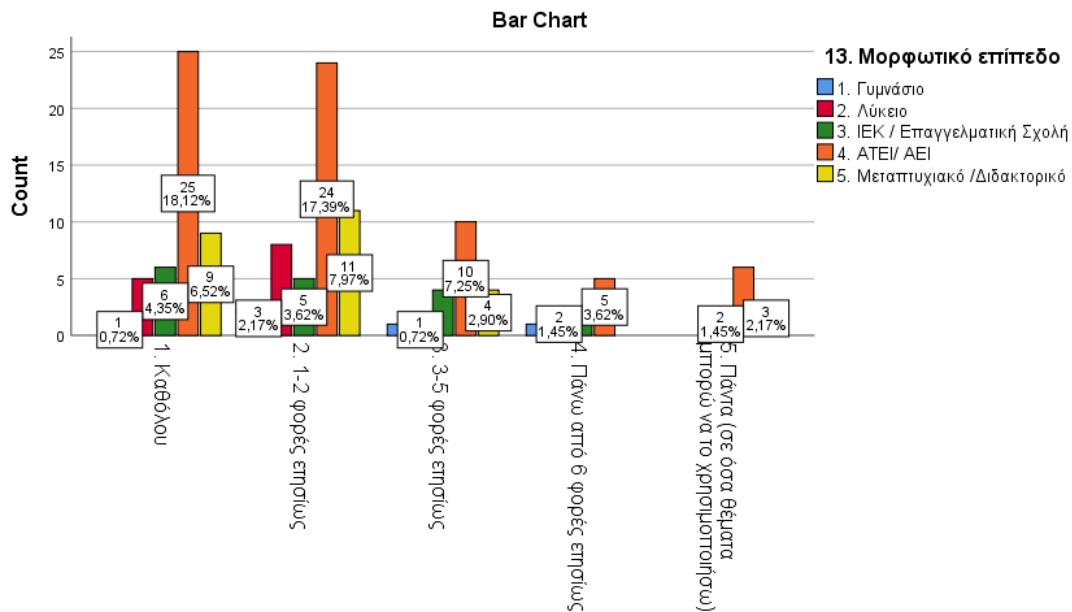
Μορφωτικό επίπεδο

	1. Καθόλου	13. Μορφωτικό επίπεδο				5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ		
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για το γνήσιο της υπογραφής]	1. Καθόλου	1	5	6	25	9	46
	2. 1-2 φορές ετησίως	3	8	5	24	11	51
	3. 3-5 φορές ετησίως	1	1	4	10	4	20
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	1	2	2	5	0	10
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορού να το χρησιμοποιήσω)	0	0	2	6	3	11
	Total	6	16	19	70	27	138

Πίνακας 44: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για γνήσιο υπογραφής) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Από αυτούς που δήλωσαν ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ, οι περισσότεροι τον τελευταίο χρόνο, στο ερώτημα εάν μεταξύ των λόγων που επισκέφτηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά ήταν και το γνήσιο της υπογραφής, οι περισσότεροι από αυτούς οι 25 ή το 18,12% απάντησαν καθόλου, μία με δύο φορές το χρόνο απάντησαν 24 ερωτώμενοι ή το 17,39% και 10 ερωτώμενοι ή το 7,25% απάντησαν τρεις με πέντε φορές το χρόνο, ενώ πάντα απάντησαν 6 ερωτώμενοι και 5 φορές 3,62% απάντησαν 5 ερωτώμενοι. Αυτοί που δήλωσαν μεταπτυχιακό/ διδακτορικό, οι περισσότεροι απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο, τα 11

άτομα ή το 7,97%, τα 9 άτομα ή το 6,52% απάντησαν καθόλου, ενώ από αυτούς που δήλωσαν επαγγελματική σχολή οι 6 απάντησαν καθόλου (4,35%) και 5 άτομα ή το 3,62% απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι απόφοιτοι του λυκείου απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο, 8 άτομα ή 5,79%, οι τρεις ερωτώμενοι που ήταν απόφοιτοι γυμνασίου απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Όλες οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν πολύ μικρότερο ποσοστά.



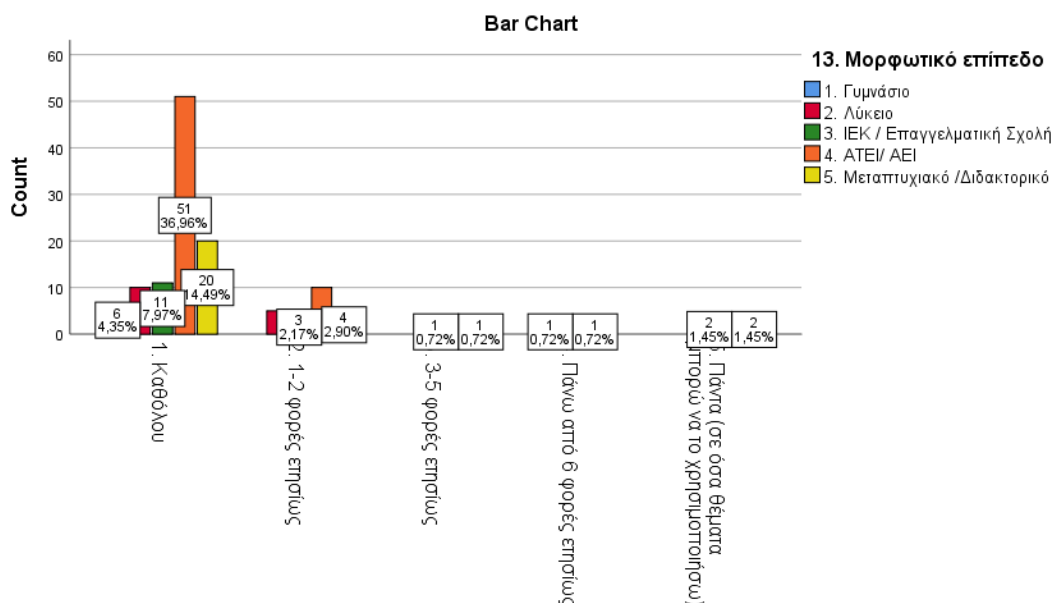
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους
Γράφημα 46: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για γνήσιο υπογραφή) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για προκηρύξεις] * 13. Μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για προκηρύξεις]	1. Καθόλου	6	10	11	51	20	98
	2. 1-2 φορές ετησίως	0	5	3	10	4	22
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	0	1	4	1	6
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	1	2	1	0	4
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	0	0	2	4	2	8
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 45: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για προκηρύξεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν για τους λόγους που επισκέφτηκαν το ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο ηλεκτρονικά, και μέσα στους αυτούς τους λόγους ήταν και οι προκηρύξεις, οι περισσότεροι που δήλωσαν ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ, και συγκεκριμένα 51 άτομα ή το 36,16% απάντησαν καθόλου, ενώ 10 από αυτούς απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο. Από αυτούς που δήλωσαν μεταπτυχιακό, οι 20 ερωτώμενοι ή το 14,49% απάντησαν καθόλου, και τέσσερις απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο (2,9%). Από τους αποφοίτους ΙΕΚ/επαγγελματικής σχολής οι 11 στους 138 ή το 7,97% απάντησαν καθόλου, και υπήρξαν 3 που απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι ερωτηθέντες που δήλωσαν Λύκειο, οι 10 ή το 72,25% απάντησαν καθόλου και 5 ερωτώμενοι απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο, οι 6 ερωτώμενοι του γυμνασίου απάντησαν καθόλου. Όλες οι υπόλοιπες απαντήσεις έλαβαν πολύ μικρότερα ποσοστά.



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για έκδοση πιστοποιητικού] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

Γράφημα 47: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για προκηρύξεις) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

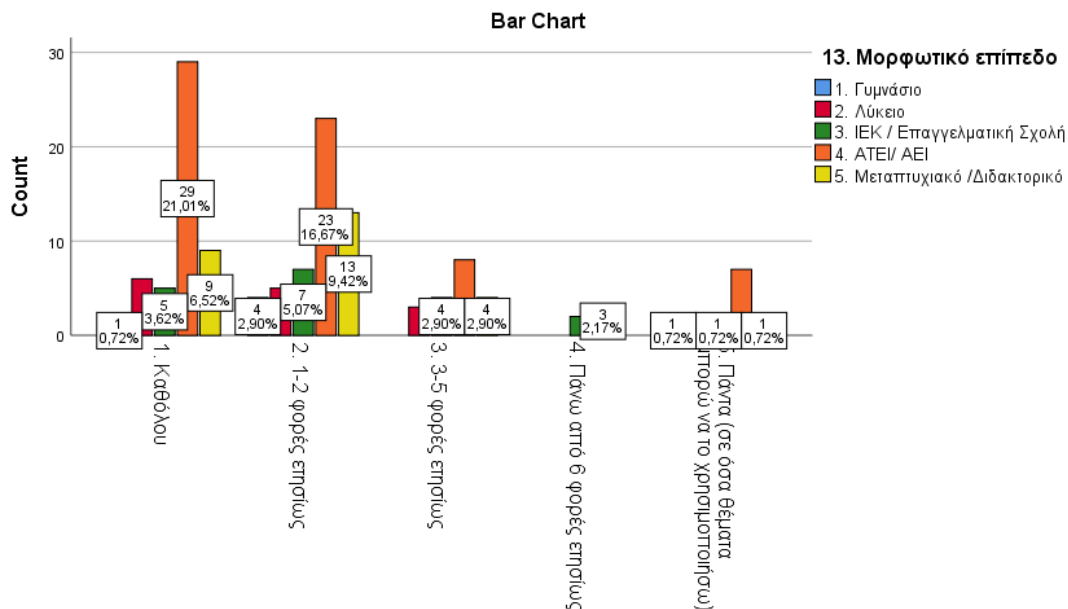
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για έκδοση πιστοποιητικού] * 13. Μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για έκδοση πιστοποιητικού]	1. Καθόλου	1	6	5	29	9	50
	2. 1-2 φορές ετησίως	4	5	7	23	13	52
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	3	4	8	4	19
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	0	2	3	0	5
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	1	2	1	7	1	12
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 46: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για πιστοποιητικά) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν τον τελευταίο χρόνο οι ερωτώμενοι επισκέφθηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά για έκδοση πιστοποιητικού, από τα άτομα που δήλωσαν ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ δήλωσαν καθόλου, 29 άτομα ή το 21,01%, ενώ 23 από αυτούς ή το 16,67% δήλωσε μία με δύο φορές το χρόνο. Οι 8 από αυτούς δήλωσαν τρεις με πέντε

φορές το χρόνο και οι 7 δήλωσαν πάντα (5,07%). Αντίστοιχα από αυτούς που δήλωσαν μεταπτυχιακό/διδακτορικό, οι 9 ή το 6,52% απάντησαν καθόλου, αλλά οι περισσότεροι 13 ή το 9,42% απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Αυτοί που δήλωσαν ΙΕΚ, οι περισσότεροι επισκέφτηκαν το ΚΕΠ ηλεκτρονικά μία με δύο φορές το χρόνο, 7 άτομα ή το 5,07%, ενώ 5 άτομα ή το 3,62% καθόλου. Οι συμμετέχοντες που απάντησαν ότι είναι Λυκείου, οι 6 από αυτούς απάντησαν καθόλου και οι 5 από αυτούς (5,62%), απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Τέλος οι ερωτηθέντες που δήλωσαν γυμνάσιο, οι περισσότεροι 4 απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο (2,9%), ενώ όλες οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν πολύ μικρότερα ποσοστά .



5. Για του τελευταίου χρόνου, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους
Γράφημα 48: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για πιστοποιητικά) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

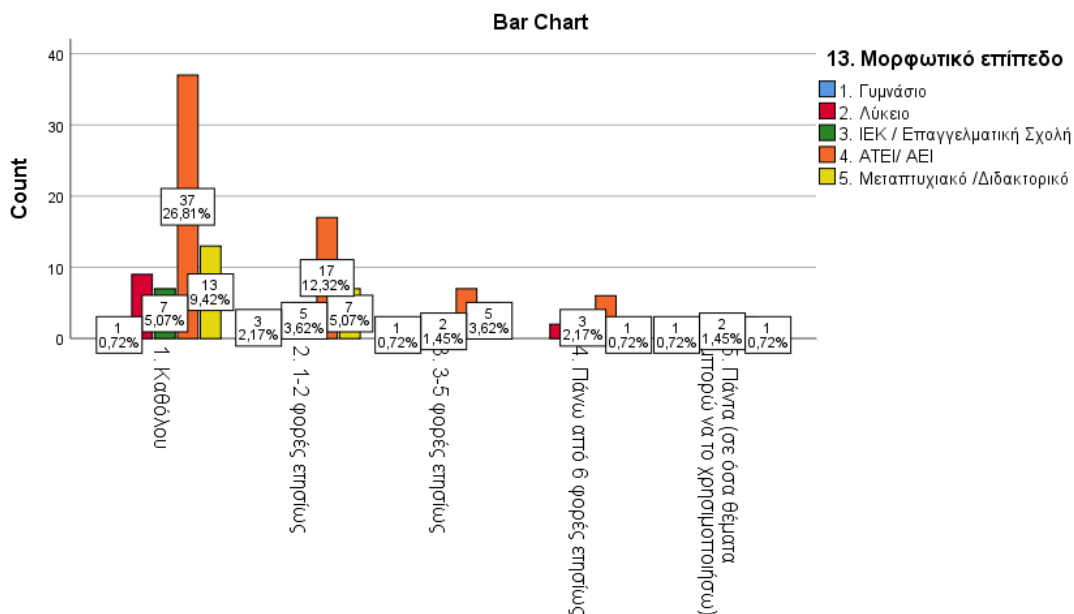
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για διάφορες πληροφορίες] * 13.

Μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [για διάφορες πληροφορίες]	1. Καθόλου	1	9	7	37	13	67
	2. 1-2 φορές ετησίως	3	2	5	17	7	34
	3. 3-5 φορές ετησίως	1	2	2	7	5	17
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	2	3	6	1	12
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	1	1	2	3	1	8
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 47: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για διάφορες πληροφορίες) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι επισκέφτηκαν το ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο και για διάφορες πληροφορίες, οι περισσότεροι που δήλωσαν σαν μορφωτικό επίπεδο ΑΕΙ/ΤΕΙ, 37 άτομα ή το 26,81% απάντησαν αρνητικά, “καθόλου”, ενώ οι 17 από αυτούς απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο” (12,32%). Αντίστοιχα υπήρξαν και 7 απαντήσεις που απάντησαν “τρεις με 5 φορές το χρόνο” (5,09%). Οι ερωτηθέντες που δήλωσαν σαν μορφωτικό επίπεδο μεταπτυχιακό/ διδακτορικό απάντησαν “καθόλου”, 13 άτομα ή το 9,42%, ενώ 7 άτομα ή το 5,07% απάντησε “μία με δύο φορές το χρόνο”. Οι απόφοιτοι ΙΕΚ, οι περισσότεροι από αυτούς, 7 άτομα ή το 5,07% απάντησαν “καθόλου” και 5 άτομα ή το 3,62% απάντησαν “μία με δύο φορές το χρόνο”. Οι 9 απόφοιτοι λυκείου ή το 6,52% απάντησαν “καθόλου”, ενώ τρεις του γυμνασίου απάντησαν “μία δύο φορές το χρόνο”. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν ελάχιστα ποσοστά.



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους Γράφημα 49: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για διάφορες πληροφορίες) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

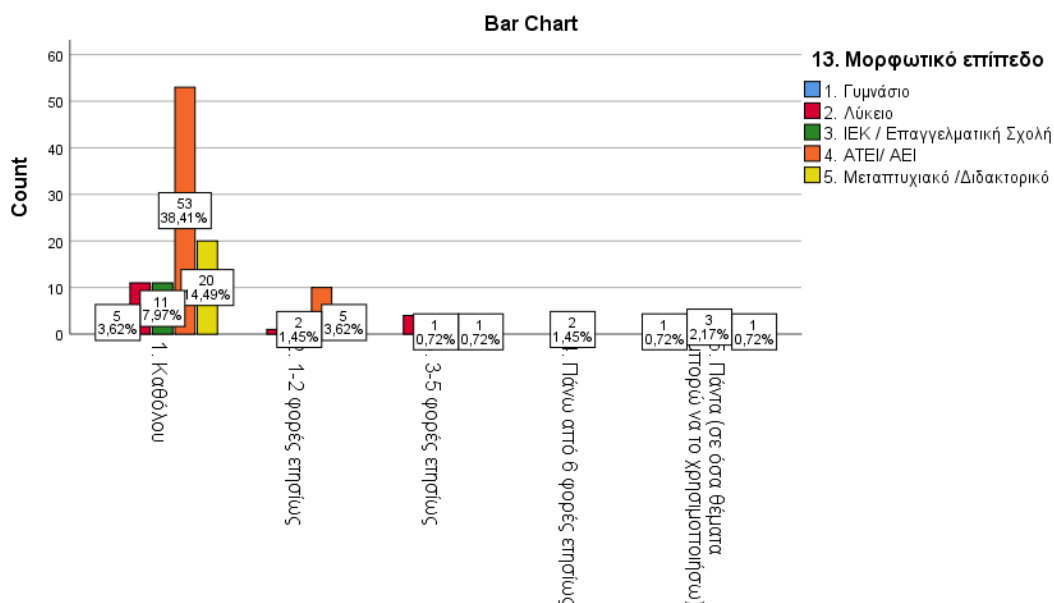
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [άλλο] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	
5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά [άλλο]	1. Καθόλου	5	11	11	53	20	100
	2. 1-2 φορές ετησίως	0	1	2	10	5	18
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	4	1	4	1	10
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	0	2	0	0	2
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	1	0	3	3	1	8
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 48: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για άλλο) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο .

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι επισκέφτηκαν ηλεκτρονικά το ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο και για άλλους διαφόρους του λόγους, οι περισσότεροι των ΑΕΙ/ΤΕΙ, 53 άτομα ή το 38,41% απάντησαν καθόλου, ενώ 10 από αυτούς απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Στη συνέχεια αυτοί που δήλωσαν μεταπτυχιακό/ διδακτορικό, και συγκεκριμένα 20 άτομα ή το 14,49% απάντησαν καθόλου, και 5 άτομα ή το 3,62% απάντησαν μία δύο φορές το

χρόνο. Οι 11 απόφοιτοι ΙΕΚ απάντησαν καθόλου, ποσοστό 7,97%, όπως και 11 άτομα του λυκείου απάντησαν επίσης καθόλου. Οι περισσότεροι από το γυμνάσιο, δηλαδή πέντε άτομα ή το 3,62% απάντησαν καθόλου. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν πολύ λιγότερες απαντήσεις.



5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους

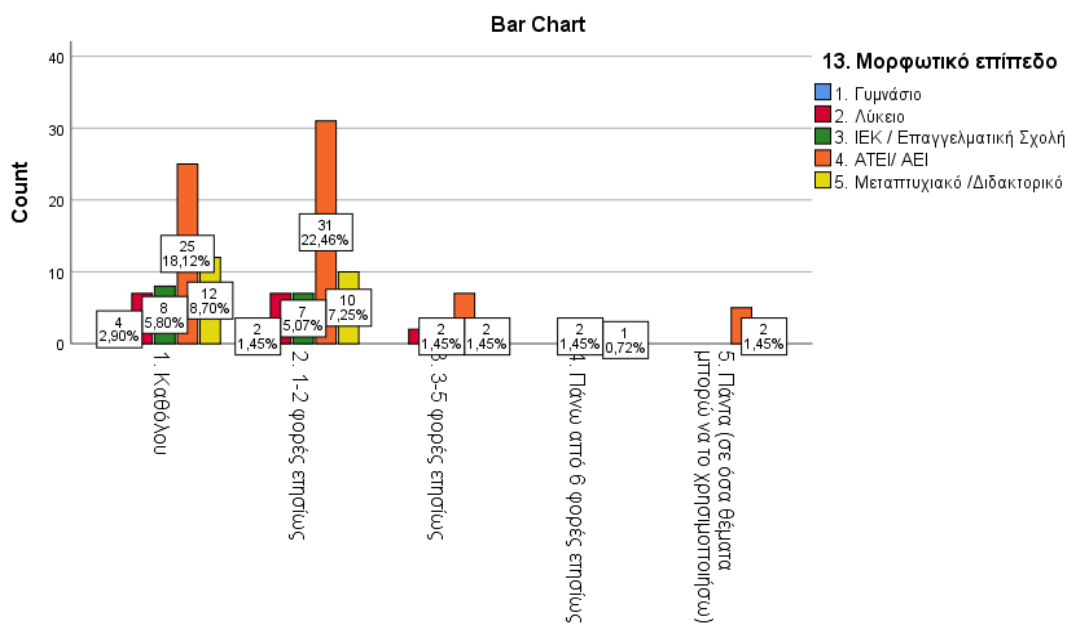
Γράφημα 50: Ηλεκτρονική επίσκεψη ΚΕΠ τον τελευταίο χρόνο (για άλλο) ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου,] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

	13. Μορφωτικό επίπεδο	13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου,]	1. Καθόλου	4	7	8	25	12	56
	2. 1-2 φορές ετησίως	2	7	7	31	10	57
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	2	2	7	2	13
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	0	2	2	1	5
	5. Πάντα (σε όλα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	0	0	0	5	2	7
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 49: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες στο ΚΕΠ και συγκεκριμένα την έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου, οι περισσότεροι που ανήκουν στην κατηγορία ΑΕΙ/ΤΕΙ και συγκεκριμένα 31 άτομα, χρησιμοποίησαν την υπηρεσία αυτή μία με δύο φορές το χρόνο (22,46%) ενώ 25 άτομα ή το 18,12% καθόλου και 7 άτομα δήλωσαν τρεις με πέντε φορές το χρόνο (5,07%). Από αυτούς που δήλωσαν διδακτορικό και μεταπτυχιακό, οι 12 από αυτούς το 8,70% δήλωσαν καθόλου, ενώ οι 10 ερωτώμενοι (7,25%) δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι 8 απόφοιτοι ΙΕΚ, συγκεκριμένα οκτώ άτομα ή το 5,80% δήλωσαν καθόλου, άλλα επτά άτομα (5,07%) δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι απόφοιτοι Λυκείου, 7 άτομα δήλωσαν καθόλου και άλλοι 7 μία δύο φορές το χρόνο (5,07%) ενώ τέσσερις ερωτώμενοι του γυμνασίου (2,90%) δήλωσαν καθόλου. Οι άλλες κατηγορίες έλαβαν χαμηλότερα ποσοστά.



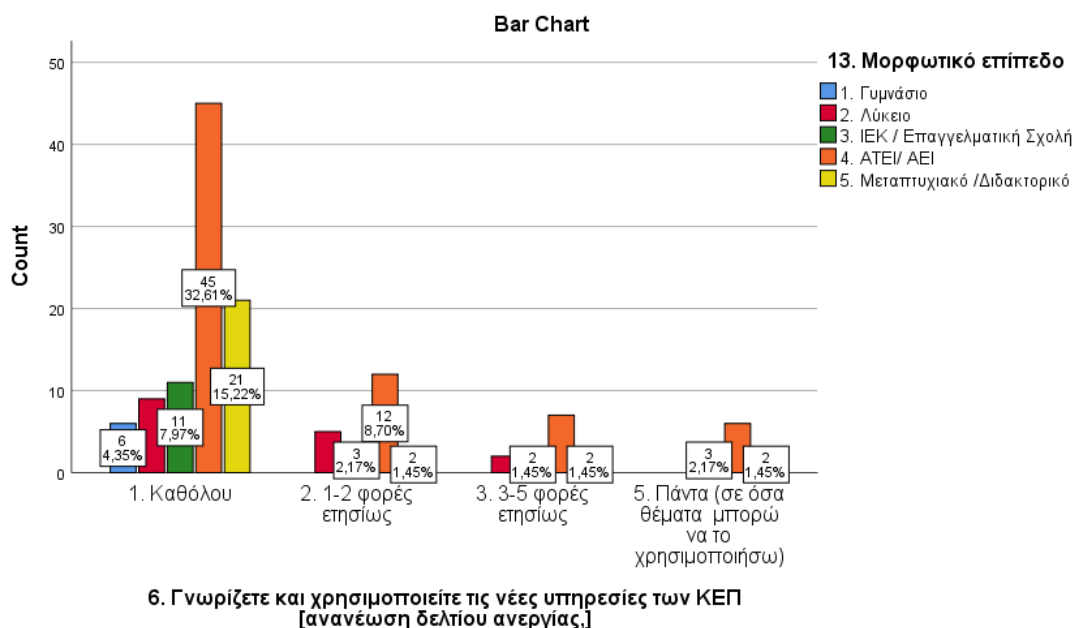
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ; **Γράφημα 51: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παράβολου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.**

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [ανανέωση δελτίου ανεργίας,] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

		13. Μορφωτικό επίπεδο						
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	Total	
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [ανανέωση δελτίου ανεργίας,]	1. Καθόλου	6	9	11	45	21	92	
	2. 1-2 φορές ετησίως	0	5	3	12	2	22	
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	2	2	7	2	13	
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	0	0	3	6	2	11	
	Total	6	16	19	70	27	138	

Πίνακας 50: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες στο ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ότι μέσα σε αυτές περιλαμβάνεται και η ανανέωση του δελτίου ανεργίας, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα δήλωσαν απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ και 45 άτομα ή το 32,6% απάντησαν καθόλου. Επίσης 12 από αυτούς απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο, ποσοστό 8,70%, ενώ 7 άτομα δήλωσαν τρεις με πέντε φορές το χρόνο και έξι άτομα ή το 4,35% δήλωσαν πάντα. Αντίστοιχα από τους ερωτώμενους που δήλωσαν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό, οι 21 από αυτούς ή το 15,22% δήλωσαν καθόλου, οι 11 από αυτούς που δήλωσαν ΙΕΚ (7,97%) δήλωσαν επίσης καθόλου. Οι απόφοιτοι λυκείου δήλωσαν καθόλου (ποσοστό 6,52%) και πέντε άτομα δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Αντίστοιχα οι έξι του γυμνασίου ποσοστό 4,35% δήλωσαν καθόλου. Οι υπόλοιπες απαντήσεις έλαβαν πολύ μικρότερα ή ελάχιστα ποσοστά.



Γράφημα 52: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

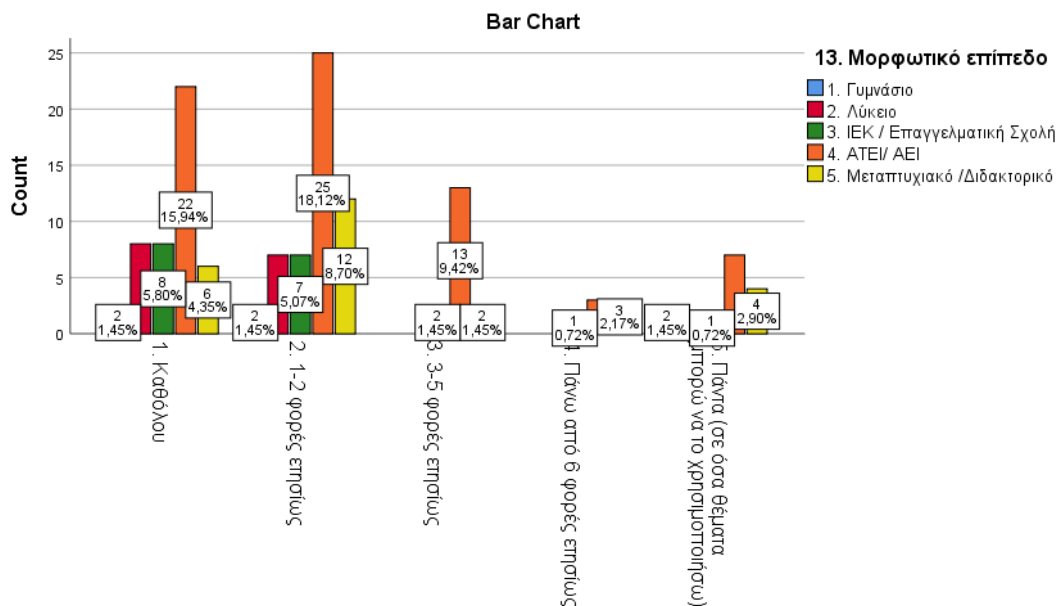
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης,] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης,]	1. Καθόλου	2	8	8	22	6	46
	2. 1-2 φορές ετησίως	2	7	7	25	12	53
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	0	2	13	2	17
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	0	1	3	3	7
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	2	1	1	7	4	15
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 51: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες στο ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ότι υπάρχει υπηρεσία χορήγησης πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης, αυτοί που δήλωσαν ΑΕΙ/ΤΕΙ, κατά πλειοψηφία, 25 άτομα ή το 18,12% απάντησαν μία με δύο

φορές το χρόνο, ενώ 22 από αυτούς ή το 15,94% απάντησαν καθόλου. 13 άτομα απάντησαν τρεις με πέντε φορές το χρόνο (9,42%), ενώ επτά από αυτούς (5,07%) απάντησαν πάντα. Αυτοί που δήλωσαν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό οι περισσότεροι και συγκεκριμένα 12 άτομα ή το 8,70% δήλωσαν 1-2 φορές τον χρόνο, ενώ οι ερωτώμενοι κάτοχοι μεταπτυχιακού/ διδακτορικού απάντησαν καθόλου (4,35%). Από όσους που δήλωσαν ΙΕΚ, οι περισσότεροι, 8 άτομα ή το 5,80% απάντησαν καθόλου, ενώ 7 άτομα ή το 5,07% απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο και τις ίδιες απαντήσεις έδωσαν και οι απόφοιτοι λυκείου. Συγκεκριμένα ,8 άτομα απάντησαν καθόλου και 7 άτομα απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο. Οι απόφοιτοι γυμνασίου απάντησαν δύο από αυτούς καθόλου και δύο άλλοι μία δύο φορές το χρόνο. Οι υπόλοιπες απαντήσεις έλαβαν μικρότερα ποσοστά.



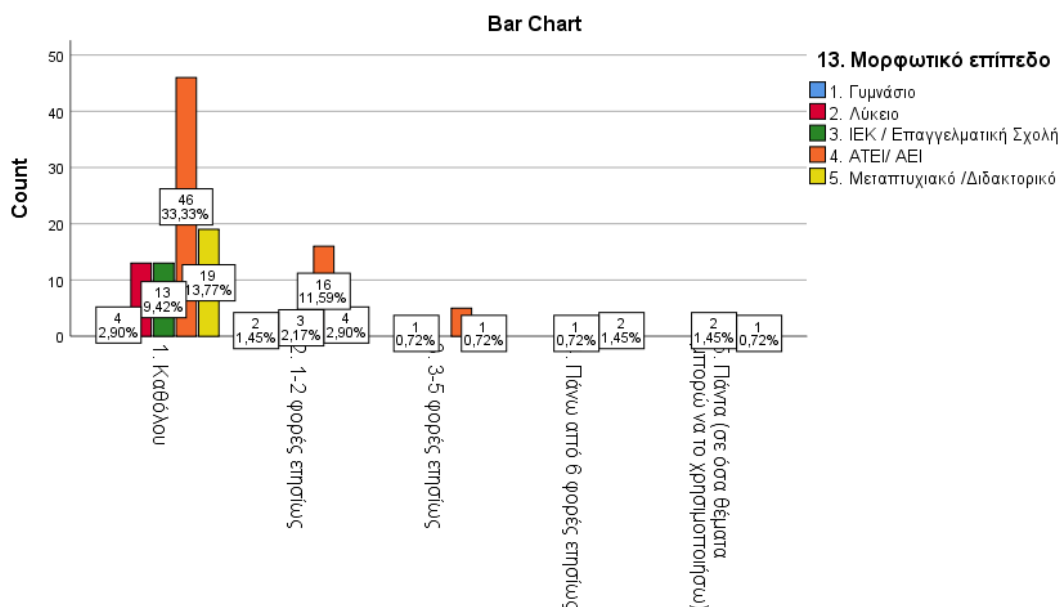
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ
Γράφημα 53: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για πιστοποιητικό εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

		13. Μορφωτικό επίπεδο					
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	Total
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου]	1. Καθόλου	4	13	13	46	19	95
	2. 1-2 φορές ετησίως	2	2	3	16	4	27
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	1	0	5	1	7
	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	0	0	1	0	2	3
	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	0	0	2	3	1	6
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 52: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ποινικού μητρώου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ότι μπορεί να γίνει έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ, κατά πλειοψηφία, 46 άτομα ή το 33,33% δήλωσε καθόλου, ενώ οι 16 ή το 11,59% δήλωσαν μία δύο φορές το χρόνο. Οι κάτοχοι μεταπτυχιακού/ διδακτορικού, και συγκεκριμένα 19 ερωτώμενοι ή το 13,77% δήλωσε καθόλου, και τέσσερις από αυτούς ή το 2,90% δήλωσαν μία δύο φορές το χρόνο. Αντίστοιχα από όσους δήλωσαν ΙΕΚ, οι 13 απάντησαν καθόλου (9,42%), ενώ επίσης 13 ή το 9,42% δήλωσαν καθόλου. Οι 4 απόφοιτοι του γυμνάσιου απάντησαν καθόλου, ενώ οι υπόλοιπες απαντήσεις έλαβαν μικρότερα ποσοστά.



Γράφημα 54: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για έκδοση ποινικού μητρώου ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.] * 13. Μορφωτικό επίπεδο

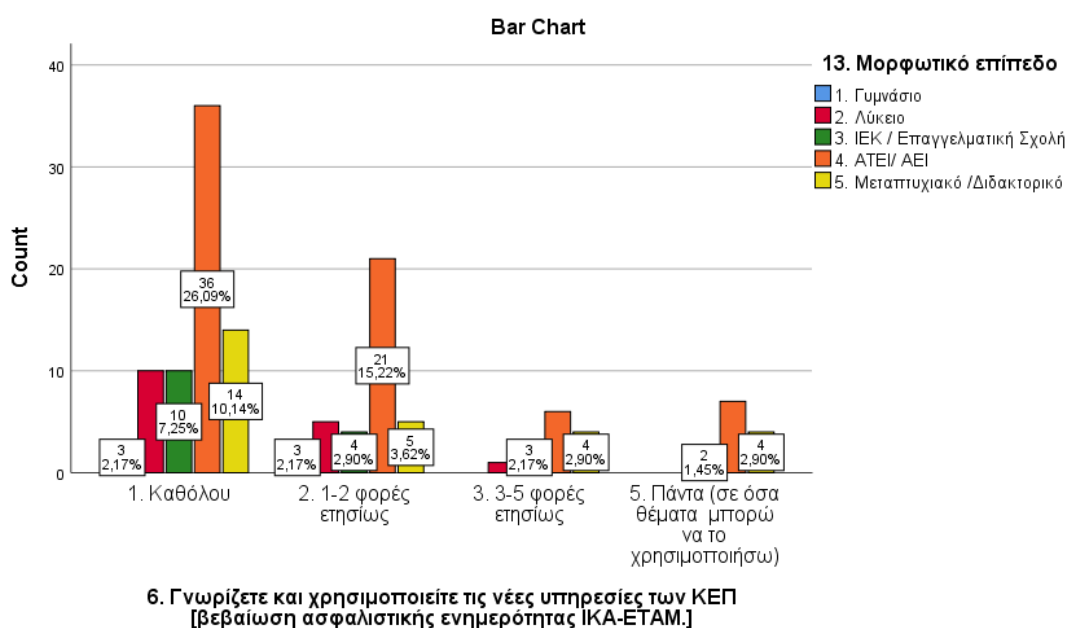
Crosstabulation

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	
6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.]	1. Καθόλου	3	10	10	36	14	73
	2. 1-2 φορές ετησίως	3	5	4	21	5	38
	3. 3-5 φορές ετησίως	0	1	3	6	4	14
	5. Πάντα (σε όλα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	0	0	2	7	4	13
	Total	6	16	19	70	27	138

Πίνακας 53: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ό,τι μπορεί να εκδοθεί βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, οι περισσότεροι που δήλωσαν ΑΕΙ/ΤΕΙ απάντησαν καθόλου, και συγκεκριμένα 36 άτομα ή του 26,09%, ενώ 21 από αυτούς ή το 15,22% απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο, οι 7 απάντησαν πάντα και έξι

άτομα απάντησαν τρεις με πέντε φορές το χρόνο. Στην συνέχεια, οι απόφοιτοι ΙΕΚ απάντησαν καθόλου οι περισσότεροι, 10 άτομα ή το 7,25% και 4 απάντησαν μία δυο φορές το χρόνο. Οι 10 ερωτώμενοι απόφοιτοι λυκείου επίσης απάντησαν καθόλου, και οι πέντε από αυτούς, ποσοστό 3,62% απάντησαν μία έως δύο το χρόνο. Από τους αποφοίτους του γυμνασίου, τρεις απάντησαν καθόλου, και τρεις επίσης απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο.



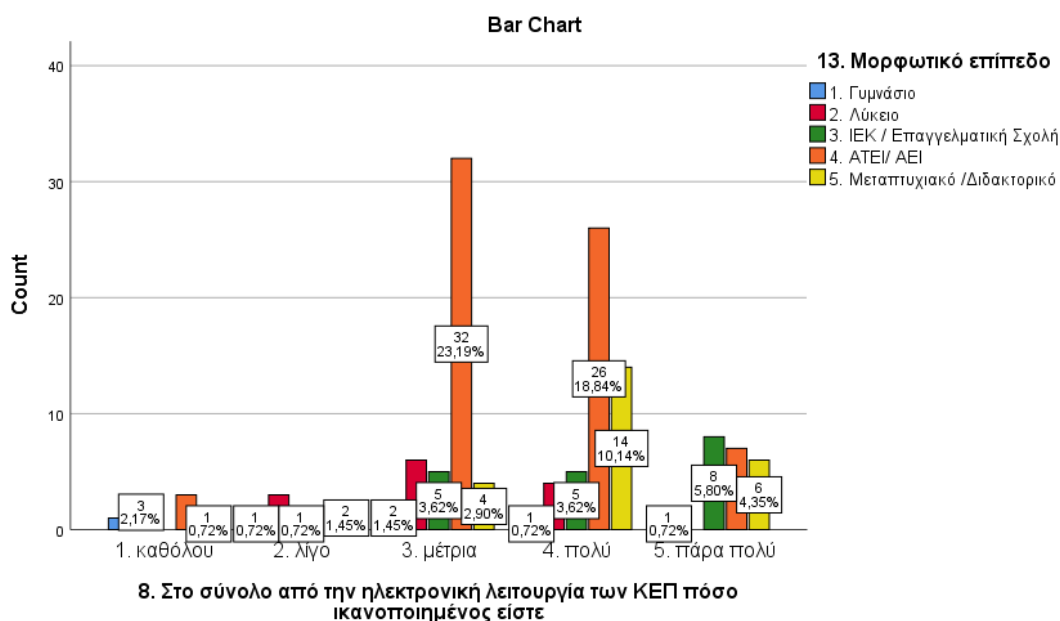
Γράφημα 55: Χρήση νέων υπηρεσιών των ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

8. Στο σύνολο από την ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος είστε * 13. Μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

		13. Μορφωτικό επίπεδο					Total
		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό /Διδακτορικό	
8. Στο σύνολο από την ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος είστε	1. Καθόλου	1	3	0	3	1	8
	2. Λίγο	1	3	1	2	2	9
	3. Μέτρια	2	6	5	32	4	49
	4. Πολύ	1	4	5	26	14	50
	5. Πάρα πολύ	1	0	8	7	6	22
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 54: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

Στην ερώτηση, πόσο ικανοποιημένοι είναι οι ερωτώμενοι από τον σύνολο της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ, οι απόφοιτοι ΑΕΙ/ΤΕΙ δήλωσαν μέτρια, και συγκεκριμένα 32 άτομα ή το 23,19%, ενώ 26 άτομα ή το 18,84% απάντησαν πολύ, τα 7 άτομα απάντησαν πάρα πολύ. Αντίστοιχα από όσους δήλωσαν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό οι 14 και συγκεκριμένα το 10,14% απάντησαν πολύ, ενώ οι 6, ποσοστό 4,35%, απάντησαν πάρα πολύ. Από τους συμμετέχοντες που δήλωσαν ΙΕΚ οι περισσότεροι απάντησαν πάρα πολύ, οι 8 ή το 5,80% , 5 άτομα 3,62% απάντησαν πολύ και άλλοι πέντε μέτρια. Από τους ερωτηθέντες που δήλωσαν λύκειο, οι έξι απάντησαν μέτρια, ποσοστό 4,35%, ενώ τέσσερα άτομα απάντησαν πολύ (ποσοστό 2,90%). Τέλος από τους απόφοιτους γυμνασίου, οι δύο απάντησαν μέτρια, ποσοστό 1,45% υπόλοιπες απαντήσεις έλαβαν ελάχιστα ή μηδενικά ποσοστά.



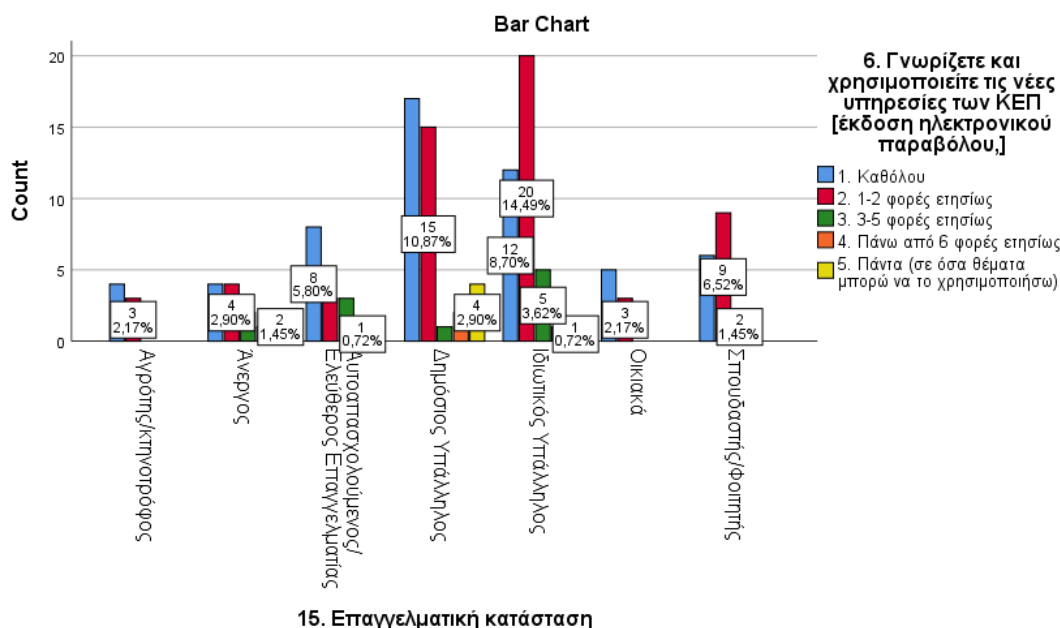
Γράφημα 56: Η ικανοποίηση των πολιτών από την συνολική ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ ανάλογα με το μορφωτικό επίπεδο.

15. Επαγγελματική κατάσταση * 6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου,] Crosstabulation

		6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου,]					
		1. Καθόλου	2. 1-2 φορές ετησίως	3. 3-5 φορές ετησίως	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	Total
15. Επαγγελματική κατάσταση	Αγρότης/κτηνοτρόφος	4	3	0	0	0	7
	Άνεργος	4	4	2	1	2	13
	Αυτοαπασχολούμενος/ Ελεύθερος Επαγγελματίας	8	3	3	1	0	15
	Δημόσιος Υπάλληλος	17	15	1	2	4	39
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	12	20	5	1	1	39
	Οικιακά	5	3	0	0	0	8
	Σπουδαστής/Φοιτητής	6	9	2	0	0	17
	Total	56	57	13	5	7	138

Πίνακας 55: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν οι ερωτώμενοι και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες του ΚΕΠ και συγκεκριμένα την έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου, οι περισσότεροι αγρότες δήλωσαν καθόλου, δηλαδή τέσσερις αγρότες ή το 2,90%, ενώ τρεις αγρότες μία με δύο φορές το χρόνο (2,17%). Οι 4 άνεργοι δήλωσαν καθόλου και άλλοι 4 άνεργοι 1-2 φορές το χρόνο. Από τους αυτοαπασχολούμενους, οι περισσότεροι, 8 άτομα ή το 5,80% δήλωσαν καθόλου, ενώ τρεις δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο και άλλοι 3 τρεις με πέντε φορές το χρόνο. Από τους δημοσίους υπαλλήλους, οι 17 δήλωσαν καθόλου, ποσοστό 12,31% και 15 από αυτούς ή το 10,87% δήλωσαν μία δύο φορές το χρόνο. Από τους ιδιωτικούς υπαλλήλους οι 20 ή το 14,49% απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο, και 12 από αυτούς ή το 8,70% απάντησαν καθόλου. Πέντε που δήλωσαν οικιακά (3,62%) απάντησαν καθόλου ενώ εννέα που δήλωσαν σπουδαστές/ φοιτητές (6,52%) απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο, και έξι σπουδαστές/ φοιτητές απάντησαν καθόλου. Οι υπόλοιπες κατηγορίες και απαντήσεις έλαβαν πολύ χαμηλότερα ποσοστά.



Γράφημα 57: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

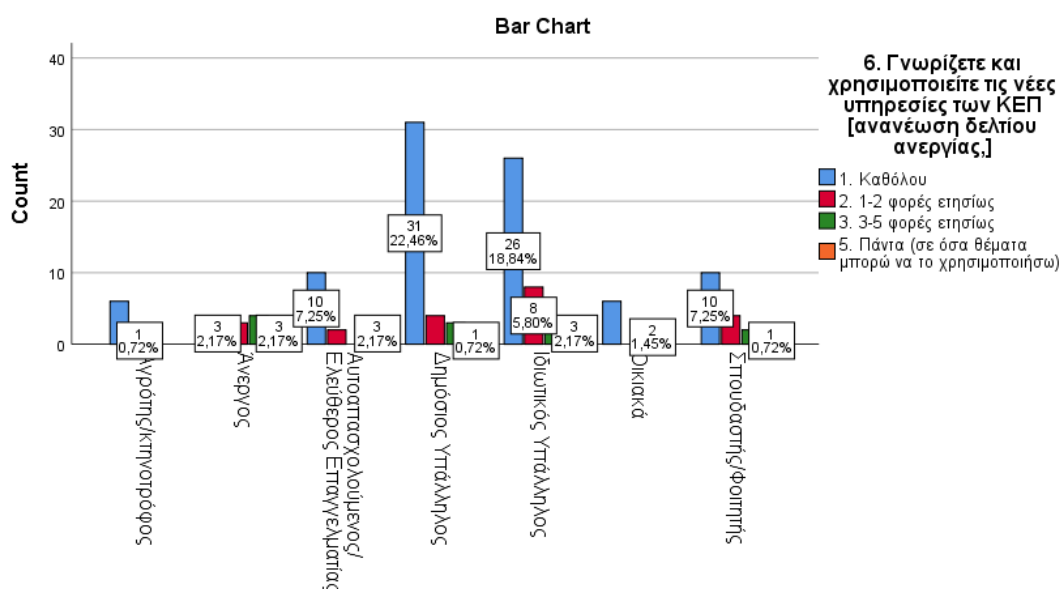
15. Επαγγελματική κατάσταση * 6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [ανανέωση δελτίου ανεργίας,]

		6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [ανανέωση δελτίου ανεργίας,]				Total
		1. Καθόλου	2. 1-2 φορές ετησίως	3. 3-5 φορές ετησίως	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	
15. Επαγγελματική Κατάσταση	Αγρότης/κτηνοτρόφος	6	1	0	0	7
	Άνεργος	3	3	4	3	13
	Αυτοαπασχολούμενος / Ελεύθερος Επαγγελματίας	10	2	0	3	15
	Δημόσιος Υπάλληλος	31	4	3	1	39
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	26	8	2	3	39
	Οικιακά	6	0	2	0	8
	Σπουδαστής/Φοιτητής	10	4	2	1	17
Total		92	22	13	11	138

Πίνακας 56: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

Στην ερώτηση, εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα την ανανέωση του δελτίου ανεργίας, οι αγρότες και

κτηνοτρόφοι δήλωσαν καθόλου κατά πλειοψηφία, δηλαδή 6 κτηνοτρόφοι (ποσοστό 4,34%). 4 άνεργοι ή ποσοστό 2,89% δήλωσαν τρεις με πέντε φορές το χρόνο, και άλλοι τρεις άνεργοι δήλωσαν καθόλου, όπως επίσης και άλλοι 3 μία με δύο φορές το χρόνο. Από τους ελεύθερους επαγγελματίες και αυτοαπασχολούμενους, οι 10 ή το 7,25% απάντησαν καθόλου. Από τους δημοσίους υπαλλήλους, οι 31 ή το 22,46% απάντησαν καθόλου, και μόνο 4 απάντησαν μία δύο φορές την εβδομάδα. Από τους ιδιωτικούς υπαλλήλους οι 26 ή το 18,84% απάντησαν καθόλου, και 8 απάντησαν μία δύο φορές το χρόνο (5,80%). Οι 6 που δήλωσαν οικιακά απάντησαν καθόλου ενώ 10 φοιτητές (ποσοστό 7,25%) απάντησαν καθόλου, και τέσσερις από αυτούς απάντησαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν μικρότερα ποσοστά.



15. Επαγγελματική κατάσταση

Γράφημα 58: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για ανανέωση δελτίου ανεργίας ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

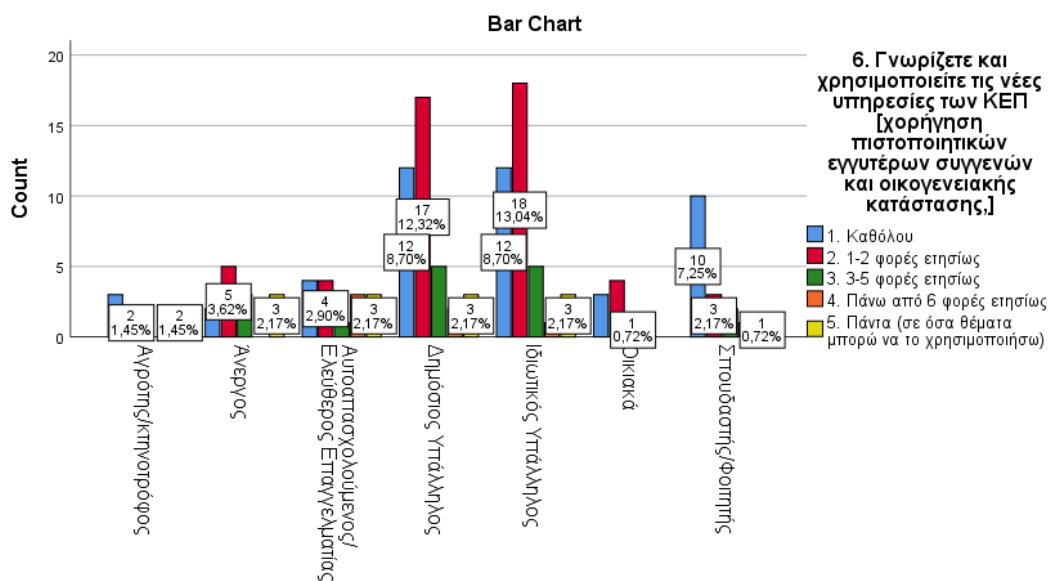
15. Επαγγελματική κατάσταση * 6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης,] Crosstabulation

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης,]

		1. Καθόλου	2. 1-2 φορές ετησίως	3. 3-5 φορές ετησίως	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοπο ήσω)	Total
15. Επαγγελμα τική κατάσταση	Αγρότης/κτηνοτρό φος	3	2	0	0	2	7
	Άνεργος	2	5	3	0	3	13
	Αυτοαπασχολούμε νος/ Ελεύθερος Επαγγελματίας	4	4	1	3	3	15
	Δημόσιος Υπάλληλος	12	17	5	2	3	39
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	12	18	5	1	3	39
	Οικιακά	3	4	1	0	0	8
	Σπουδαστής/Φοιτη τής	10	3	2	1	1	17
Total	46	53	17	7	15	138	

Πίνακας 57: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ότι γίνεται χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης, οι περισσότεροι αγρότες δήλωσαν καθόλου, και συγκεκριμένα τρεις, ενώ οι περισσότερη άνεργοι, δηλαδή πέντε (ποσοστό 3,62%) δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. 4 αυτοαπασχολούμενοι δήλωσαν καθόλου κι άλλοι 4 (2,90%) δήλωσαν μία δύο φορές το χρόνο. Οι περισσότεροι δημόσιοι υπάλληλοι, 17 ή το 12,32% δήλωσαν μία δύο φορές το χρόνο και 12 από αυτούς (8,70%) δήλωσαν καθόλου. Οι 18 ιδιωτικοί υπάλληλοι ή το 13,04% δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο και 12 από αυτούς (8,70%) δήλωσαν καθόλου. Οι τέσσερις από αυτούς που δήλωσαν οικιακά, μία με δύο φορές το χρόνο και οι τρεις καθόλου. Οι 10 σπουδαστές/φοιτητές δήλωσαν καθόλου (ποσοστό 7,25%) και τρεις δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν μικρότερα ή μηδενικά ποσοστά.



15. Επαγγελματική κατάσταση

Γράφημα 59: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

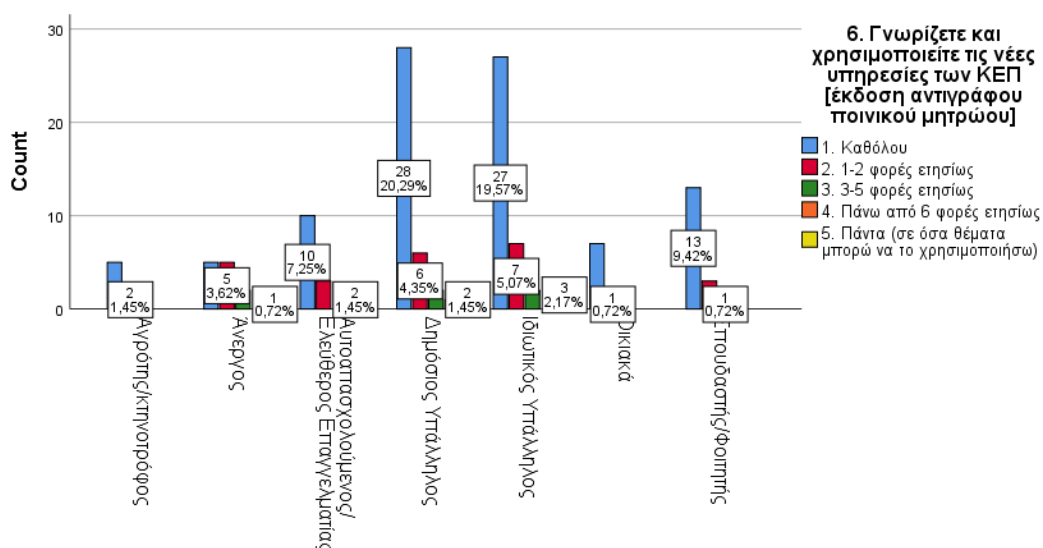
15. Επαγγελματική κατάσταση * 6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου] Crosstabulation

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου]

		1. Καθόλου	2. 1-2 φορές ετησίως	3. 3-5 φορές ετησίως	4. Πάνω από 6 φορές ετησίως	5. Πάντα (σε όλα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	Total
15. Επαγγελματική κατάσταση	Αγρότης/κτηνοτρόφος	5	2	0	0	0	7
	Άνεργος	5	5	2	0	1	13
	Αυτοαπασχολούμενος/Ελεύθερος Επαγγελματίας	10	3	0	2	0	15
	Δημόσιος Υπάλληλος	28	6	2	1	2	39
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	27	7	2	0	3	39
	Οικιακά	7	1	0	0	0	8
	Σπουδαστής/Φοιτητής	13	3	1	0	0	17
Total	95	27	7	3	6	138	

Πίνακας 58: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ότι γίνεται έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου, οι περισσότεροι αγρότες δήλωσαν καθόλου, δηλαδή πέντε άτομα ή το 3,62%. Αντίστοιχα 5 άνεργοι δήλωσαν καθόλου, όπως επίσης και πέντε άνεργοι δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι 10 αυτοαπασχολούμενοι ή το 7,25% δήλωσαν καθόλου, αλλά τρεις δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Οι 28 δημόσιοι υπάλληλοι ή το 20,29% δήλωσαν καθόλου και έξι από αυτούς δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο (ποσοστό 4,35%). Οι ιδιωτικοί υπάλληλοι, 27 άτομα ή το 19,57% δήλωσαν καθόλου και 7 άτομα ή το 5,07% δήλωσαν μία με δυο φορές το χρόνο. Από αυτούς που δήλωσαν οικιακά, οι 7 ή το 5,07% δήλωσαν καθόλου. Οι περισσότεροι φοιτητές, 13 ή το 9,42% δήλωσαν καθόλου. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν χαμηλότερα ή μηδενικά ποσοστά.



15. Επαγγελματική κατάσταση

Γράφημα 60: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

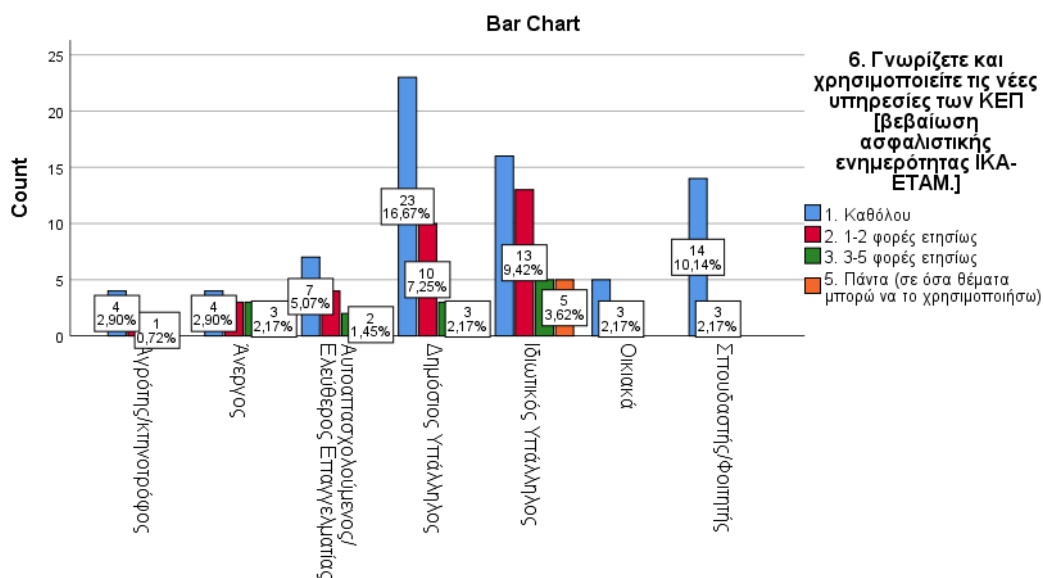
15. Επαγγελματική κατάσταση * 6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.]

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ [Βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.]

		1. Καθόλου	2. 1-2 φορές ετησίως	3. 3-5 φορές ετησίως	5. Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)	Total
15. Επαγγελματική ή κατάσταση	Αγρότης/κτηνοτρόφος	4	2	1	0	7
	Άνεργος	4	3	3	3	13
	Αυτοαπασχολούμενος / Ελεύθερος Επαγγελματίας	7	4	2	2	15
	Δημόσιος Υπάλληλος	23	10	3	3	39
	Ιδιωτικός Υπάλληλος	16	13	5	5	39
	Οικιακά	5	3	0	0	8
	Σπουδαστής/Φοιτητής	14	3	0	0	17
Total		73	38	14	13	138

Πίνακας 59: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ) ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

Στην ερώτηση εάν γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα ότι μπορεί να λάβουν βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας, οι περισσότεροι που συμμετείχαν σε αυτήν την έρευνα και είναι αγρότες δήλωσαν καθόλου, δηλαδή 4 άτομα ή το 2,90%. 4 άνεργοι δήλωσαν καθόλου, αλλά τρεις άνεργοι δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο, και άλλοι τρεις άνεργοι 3 με 5 φορές το χρόνο. Οι 7 αυτοαπασχολούμενοι ή το 5,07% δήλωσαν καθόλου, οι περισσότεροι δημόσιοι υπάλληλοι δηλαδή 23 ή το 16,67% δήλωσαν καθόλου, άλλοι 10 δημόσιοι υπάλληλοι ή το 7,25% δήλωσε μία με δύο φορές το χρόνο. 16 ιδιωτικοί υπάλληλοι δηλαδή το 11,59% και 13 δημόσιοι υπάλληλοι ή το 9,42% δήλωσαν μία με δύο φορές το χρόνο. Από αυτούς που δήλωσαν οικιακά, οι περισσότεροι δηλαδή πέντε άτομα ή το 3,62% δήλωσαν καθόλου. Το ίδιο δήλωσαν και οι περισσότεροι σπουδαστές/φοιτητές, δηλαδή 14 ή 10,14%. Οι υπόλοιπες κατηγορίες έλαβαν μικρότερα ποσοστά.



15. Επαγγελματική κατάσταση

Γράφημα 61: Χρήση νέων υπηρεσιών ΚΕΠ για βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας (ΙΚΑ - ΕΤΑΜ) ανάλογα με την επαγγελματική κατάσταση.

11.ΦΥΛΟ * 10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι είναι ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια)] Crosstabulation

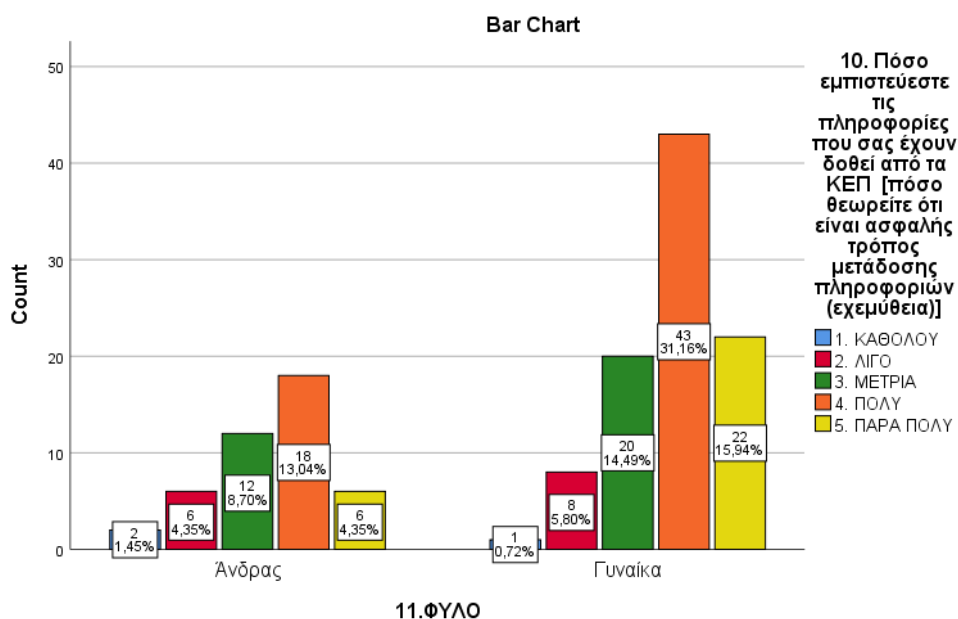
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι είναι ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια)]

		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
11.ΦΥΛΟ	Άνδρας	2	6	12	18	6	44
	Γυναίκα	1	8	20	43	22	94
Total		3	14	32	61	28	138

Πίνακας 60: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η ασφαλή μετάδοσή τους (εχεμύθεια) ανάλογα με το φύλο των συναλλασσόμενων.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, και πόσο θεωρούν ασφαλή τον τρόπο μετάδοσης των πληροφοριών σε θέματα εχεμύθειας, οι περισσότερες γυναίκες 43 ή το 31,16%, δήλωσε πολύ, ενώ 22 γυναίκες ή το 15,94% δήλωσε πάρα πολύ. Οι 20 γυναίκες ή το 14,49% δήλωσαν μέτρια, οι 8 γυναίκες ή το 5,80% δήλωσαν λίγο, και μία γυναίκα δήλωσε καθόλου. Αντίστοιχα οι 18 άντρες ή το 13,04% δήλωσε πολύ, οι 12 άνδρες ή το 8,70% δήλωσε μέτρια, έξι άνδρες επίσης δήλωσαν πάρα

πολύ (4,35%) και άλλοι 4 άνδρες δήλωσαν λίγο, ενώ δύο άνδρες δήλωσαν καθόλου.



Γράφημα 62: Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η ασφαλή μετάδοσή τους (εχεμύθεια) ανάλογα με το φύλο των συναλλασσόμενων.

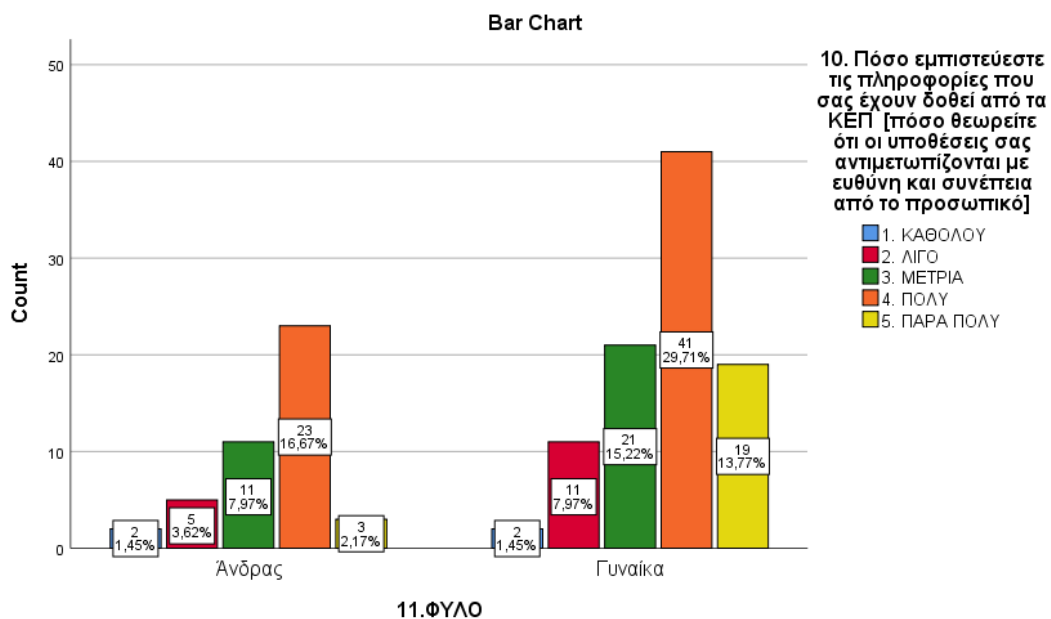
11.ΦΥΛΟ * 10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι οι υποθέσεις σας αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό] Crosstabulation

		10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [πόσο θεωρείτε ότι οι υποθέσεις σας αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό]					
		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
11.ΦΥΛΟ	Άνδρας	2	5	11	23	3	44
	Γυναίκα	2	11	21	41	19	94
Total		4	16	32	64	22	138

Πίνακας 61: Φύλο-Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και αντιμετώπιση με ευθύνη, συνέπεια από το προσωπικό.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται οι ερωτώμενοι τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ, και πόσο θεωρούν ότι οι υποθέσεις τους

αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό, οι περισσότερες γυναίκες σε ποσοστό 29,71% δηλαδή 41 γυναίκες δήλωσαν πολύ, ενώ 21 γυναίκες ή το 15,22% δήλωσαν μέτρια, και 19 γυναίκες ή το 13,77% δήλωσαν πάρα πολύ. Αντίστοιχα λίγο δήλωσαν μόνον 11 γυναίκες ή το 7,97% και δύο δήλωσαν καθόλου. Από τους άντρες οι 23 ή το 16,67% δήλωσαν πολύ, 11 άνδρες ή το 7,97% δήλωσαν μέτρια, 5 άνδρες ή το 3,62% δήλωσαν λίγο ενώ τρεις δήλωσαν πάρα πολύ και μόνο δύο δήλωσαν καθόλου.



Γράφημα 63: Φύλο - Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και αντιμετώπιση με ευθύνη, συνέπεια από το προσωπικό.

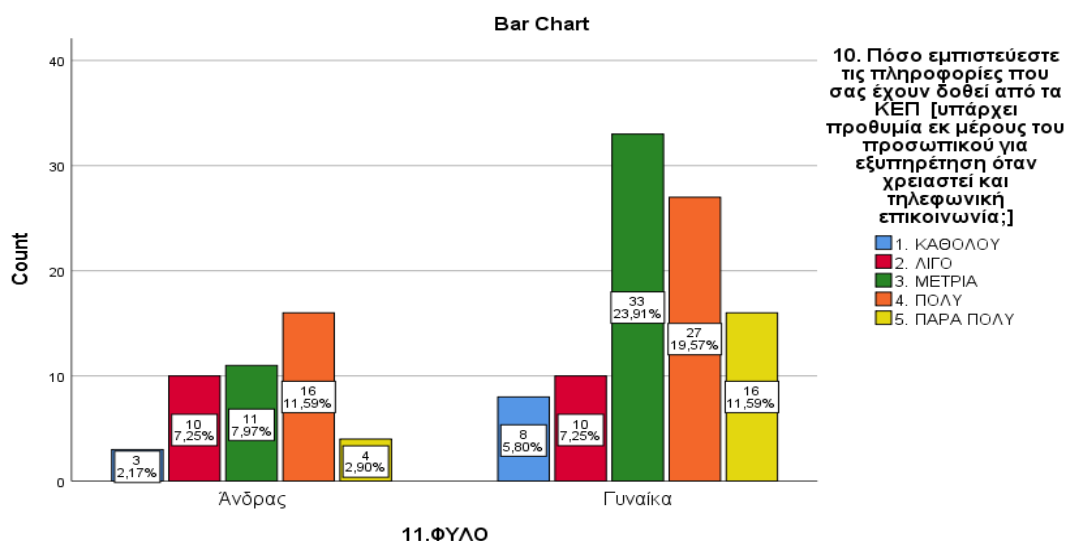
11.ΦΥΛΟ * 10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία;] Crosstabulation

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία;]

		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
11.ΦΥΛΟ	Άνδρας	3	10	11	16	4	44
	Γυναίκα	8	10	33	27	16	94
Total		11	20	44	43	20	138

Πίνακας 62: Φύλο-Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (τηλεφωνική επικοινωνία).

Στην ερώτηση εάν εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους έχουν λάβει από τα ΚΕΠ, και αν υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση αυτών όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία, οι περισσότερες γυναίκες που απάντησαν, 33 ή το 23,91% απάντησαν μέτρια, οι 27 γυναίκες ή το 19,57% απάντησαν πολύ, οι 16 ή το 11,59% απάντησαν πάρα πολύ, οι 10 ή το 7,25% απάντησαν λίγο, και οι οκτώ ή το 5,80% απάντησαν καθόλου. Αντίστοιχα οι 16 άνδρες ή το 11,59% απάντησαν πολύ, οι 11 άνδρες ή το 7,97% απάντησαν μέτρια, οι 10 ή το 7,25% απάντησαν λίγο, και οι τέσσερις (2,90%) απάντησαν πάρα πολύ.



Γράφημα 64: Φύλο-Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η προθυμία εξυπηρέτησης από το προσωπικό (τηλεφωνική επικοινωνία)

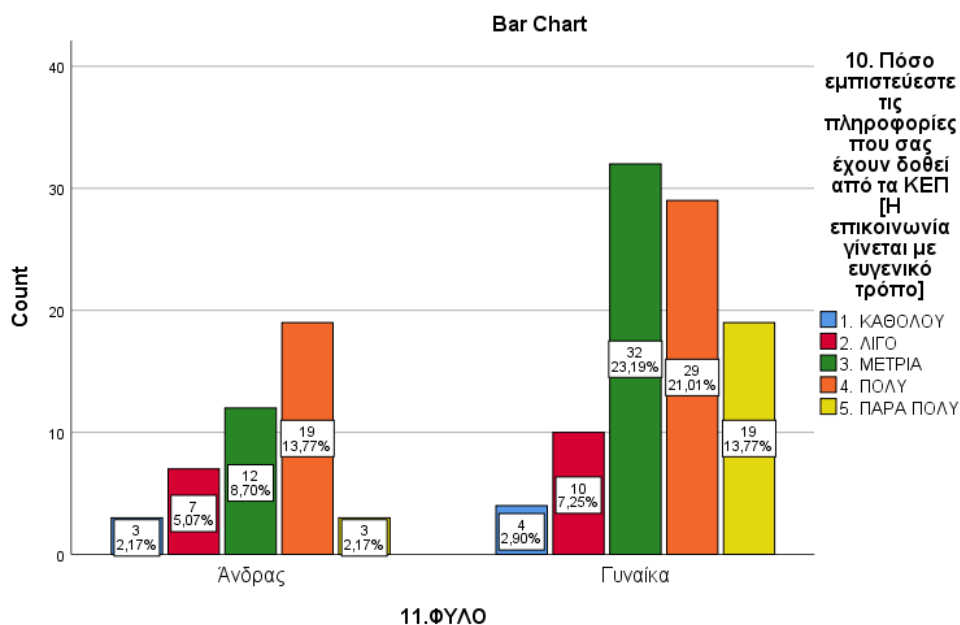
11.ΦΥΛΟ * 10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο] Crosstabulation

Count

		10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο]					
		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
11.ΦΥΛΟ	Άνδρας	3	7	12	19	3	44
Ο	Γυναίκα	4	10	32	29	19	94
Total		7	17	44	48	22	138

Πίνακας 63: Φύλο - Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ και αν η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο, οι περισσότερες γυναίκες, 32 ή το 23,19% απάντησαν μέτρια, οι 29 γυναίκες ή το 21,01% απάντησαν πολύ, οι 19 ή το 13,77% απάντησαν πάρα πολύ. Αντίστοιχα οι 10 γυναίκες ή το 7,25% απάντησαν λίγο, ενώ τέσσερις από αυτές απάντησαν καθόλου. Στους άντρες οι περισσότεροι, 19 άνδρες ή το 13,77% απάντησαν πολύ, ενώ 12 άνδρες ή το 8,70% απάντησαν μέτρια, οι 7 άνδρες ή το 5,07% απάντησαν λίγο, τρεις άνδρες απάντησαν πάρα πολύ και άλλοι τρεις απάντησαν καθόλου.



Γράφημα 65: Φύλο - Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και η επικοινωνία με ευγενικό τρόπο.

11.ΦΥΛΟ * 10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο εργασιών τους] Crosstabulation

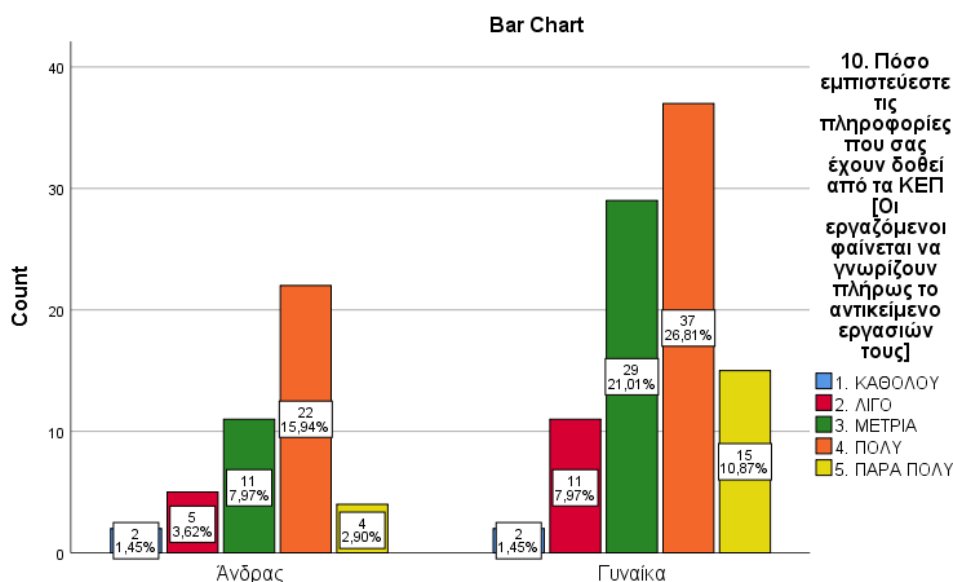
10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ [Οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο εργασιών τους]

		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
11.ΦΥΛ	Άνδρας	2	5	11	22	4	44
Ο	Γυναίκα	2	11	29	37	15	94
Total		4	16	40	59	19	138

Πίνακας 64: Φύλο- Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.

Στην ερώτηση πόσο εμπιστεύονται τις πληροφορίες που τους έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ και εάν οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως στο αντικείμενο των εργασιών τους, οι περισσότερες γυναίκες, 37 ή το 26,81% απάντησαν πολύ, οι 29 ή το 21,01% απάντησαν μέτρια, οι 15 ή το 10,87% απάντησαν πάρα πολύ, 11 γυναίκες ή το 7,97% απάντησαν λίγο, ενώ υπήρξαν δύο γυναίκες οι οποίες απάντησαν αρνητικά, δηλαδή καθόλου. Από τους

άνδρες οι περισσότεροι απάντησαν πολύ, και συγκεκριμένα 22 άντρες ή το 15,94%, οι 11 άνδρες ή το 7,97% απάντησαν μέτρια, οι 5 άνδρες ή το 3,62% απάντησαν λίγο, ενώ τέσσερις άνδρες απάντησαν πάρα πολύ και δύο από αυτούς απάντησαν καθόλου.



11.ΦΥΛΟ

Γράφημα 66: Φύλο- Η αξιοπιστία των πληροφοριών από τα ΚΕΠ και το γνωστικό επίπεδο των εργαζομένων.

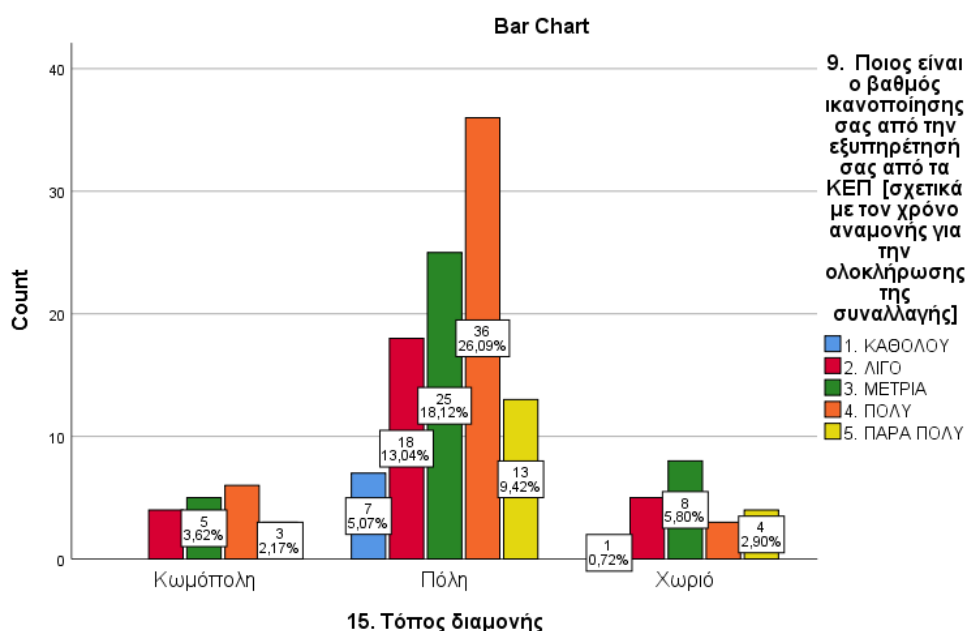
15. Τόπος διαμονής * 9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [σχετικά με τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής] Crosstabulation

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [σχετικά με τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής]

		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
15. Τόπος διαμονής	Κωμόπολη	0	4	5	6	3	18
	Πόλη	7	18	25	36	13	99
	Χωριό	1	5	8	3	4	21
Total		8	27	38	45	20	138

Πίνακας 65: Τόπος διαμονής- Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για τον χρόνο ολοκλήρωσης συναλλαγής.

Στην ερώτηση ποιος είναι βαθμός ικανοποίησής τους από την εξυπηρέτηση τους από τα ΚΕΠ σχετικά με το χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής, αυτοί που μένουν σε πόλη, οι περισσότεροι δήλωσαν πολύ και συγκεκριμένα 36 άτομα ή το 26,09%, οι 25 από αυτούς ή το 18,12% δήλωσαν μέτρια, οι 18 από αυτούς ή το 13,04% δήλωσαν λίγο, οι 13 ή το 9,42% δήλωσαν πάρα πολύ και οι 7 δήλωσαν καθόλου, ποσοστό 5,07%. Αντίστοιχα, αυτοί που δήλωσαν σαν κατοικία χωριό, οι περισσότεροι απάντησαν μέτρια δηλαδή οκτώ άτομα ή το 5,80%. Από όσους δήλωσαν κωμόπολη, οι περισσότεροι απάντησαν πολύ δηλαδή έξι άτομα και 5 άτομα απάντησαν μέτρια (ποσοστό 3,62%).



Γράφημα 67: Τόπος διαμονής- Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για τον χρόνο ολοκλήρωσης συναλλαγής.

15. Τόπος διαμονής * 9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητάτε]

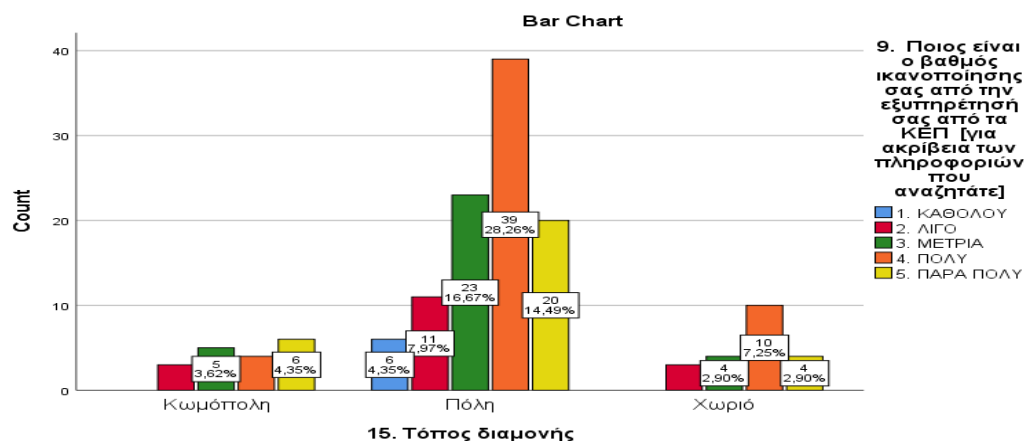
		9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητάτε]					
		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
15. Τόπος διαμονής	Κωμόπολη	0	3	5	4	6	18
	Πόλη	6	11	23	39	20	99
	Χωριό	0	3	4	10	4	21

Total	6	17	32	53	30	138
-------	---	----	----	----	----	-----

15. Τόπος διαμονής * 9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την αμφίδρομη επικοινωνία που έχετε με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ] Crosstabulation

Πίνακας 66: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την ακρίβεια των πληροφοριών.

Στην ερώτηση, ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησή τους από την εξυπηρέτηση των ΚΕΠ, και συγκεκριμένα για την ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητούν οι ερωτώμενοι, αυτοί που διαμένουν σε πόλη απάντησαν πολύ σε ποσοστό 28,26% ή 39 άτομα, τα 23 άτομα ή το 16,67% απάντησαν μέτρια, ενώ 20 άτομα ή το 14,49% απάντησαν πάρα πολύ. Οι 11 από τους ερωτώμενους απάντησαν λίγο (7,97%) ενώ έξι από αυτούς ή το 4,35% απάντησαν καθόλου. Από όσους διαμένουν σε κωμόπολη, οι περισσότεροι απάντησαν πάρα πολύ, έξι άτομα ή το 4,35% και 5 άτομα απάντησαν μέτρια (3,62%). Αυτοί που διαμένουν στο χωριό οι περισσότεροι απάντησαν πολύ, συγκεκριμένα 10 άτομα ή το 7,25% ενώ τέσσερα άτομα απάντησαν μέτρια, και άλλα τέσσερα άτομα απάντησαν πάρα πολύ.

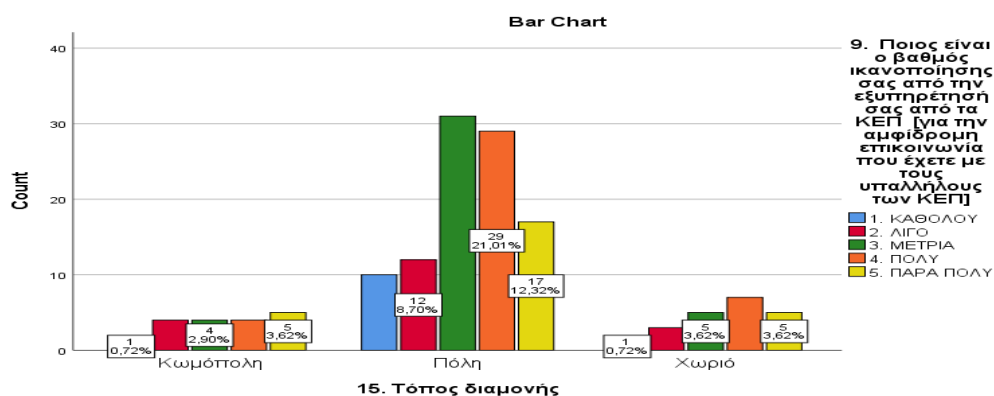


Γράφημα 68: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την ακρίβεια των πληροφοριών.

		9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την αμφίδρομη επικοινωνία που έχετε με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ]					Total
		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	
15. Τόπος διαμονής	Κωμόπολη	1	4	4	4	5	18
	Πόλη	10	12	31	29	17	99
	Χωριό	1	3	5	7	5	21
Total		12	19	40	40	27	138

Πίνακας 67: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την αμφίδρομη επικοινωνία με τους υπαλλήλους.

Στην ερώτηση, ποιος είναι βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από την εξυπηρέτηση τους από τα ΚΕΠ και σχετικά με την αμφίδρομη επικοινωνία που έχουν με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ, αυτοί που διαμένουν σε πόλη, και συγκεκριμένα 31 άτομα ή το 22,46% απάντησαν μέτρια, ενώ οι 29 από αυτούς ή το 21,01% απάντησε πολύ, οι 17 ερωτώμενοι ή το 12,32% απάντησαν πάρα πολύ, και 12 από αυτούς ή το 8,70% απάντησαν λίγο. Υπήρξαν και 10 απαντήσεις οι οποίες ήταν αρνητικές (ποσοστό 7,24%), δηλαδή καθόλου. Από αυτούς που διαμένουν σε κωμόπολη, οι περισσότεροι απάντησαν πάρα πολύ, πέντε άτομα ή το 3,262%, ενώ τέσσερα άτομα απάντησαν πολύ, άλλα τέσσερα απάντησαν μέτρια και άλλα 4 λίγο. Από αυτούς που διαμένουν στο χωριό, οι περισσότεροι, 7 άτομα, απάντησαν πολύ ενώ πέντε άτομα ή το 3,62% απάντησαν πάρα πολύ και άλλα πέντε απάντησαν μέτρια.



Γράφημα 69: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την αμφίδρομη επικοινωνία με τους υπαλλήλους.

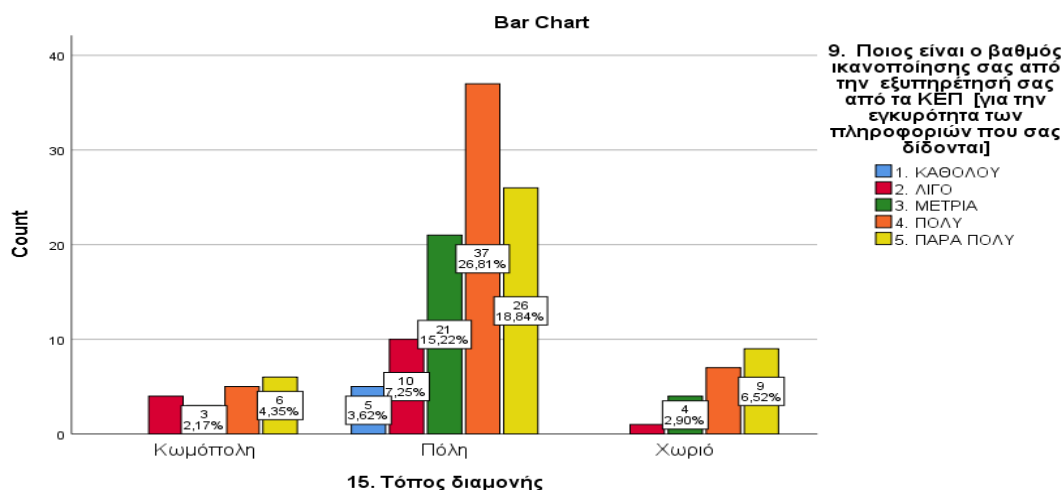
15. Τόπος διαμονής * 9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την εγκυρότητα των πληροφοριών που σας δίδονται] Crosstabulation

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ [για την εγκυρότητα των πληροφοριών που σας δίδονται]

		1. ΚΑΘΟΛΟΥ	2. ΛΙΓΟ	3. ΜΕΤΡΙΑ	4. ΠΟΛΥ	5. ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	Total
15. Τόπος διαμονής	Κωμόπολη	0	4	3	5	6	18
	Πόλη	5	10	21	37	26	99
	Χωριό	0	1	4	7	9	21
Total		5	15	28	49	41	138

Πίνακας 68: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την εγκυρότητα των πληροφοριών.

Στην ερώτηση ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των ερωτώμενων από τα ΚΕΠ σε ό,τι αφορά την εγκυρότητα των πληροφοριών που λαμβάνουν, οι περισσότεροι από αυτούς που διαμένουν στην πόλη, 37 άτομα ή το 26,81% απάντησαν πολύ. Ακολουθώντας οι 26 από αυτούς ή το 18,84% απάντησε πάρα πολύ, οι 21 ή το 15,22% απάντησαν μέτρια, ενώ 10 άτομα ή το 7,25% απάντησαν λίγο. Υπήρξαν και πέντε άτομα τα οποία απάντησαν καθόλου (ποσοστό 3,62%). Από όσους διαμένουν σε χωριό, οι περισσότεροι, 9 άτομα ή το 6,52% απάντησαν πάρα πολύ, επτά άτομα απάντησαν πολύ, ενώ 4 άτομα ή το 2,90% απάντησαν μέτρια. Από αυτούς που διαμένουν σε κωμόπολη, οι περισσότεροι απάντησαν πάρα πολύ, 6 άτομα ή το 4,35%, και πέντε άτομα απάντησαν πολύ.



Γράφημα 70: Τόπος διαμονής - Βαθμός ικανοποίησης της ηλεκτρονικής λειτουργίας των ΚΕΠ για την εγκυρότητα των πληροφοριών.

7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive; *

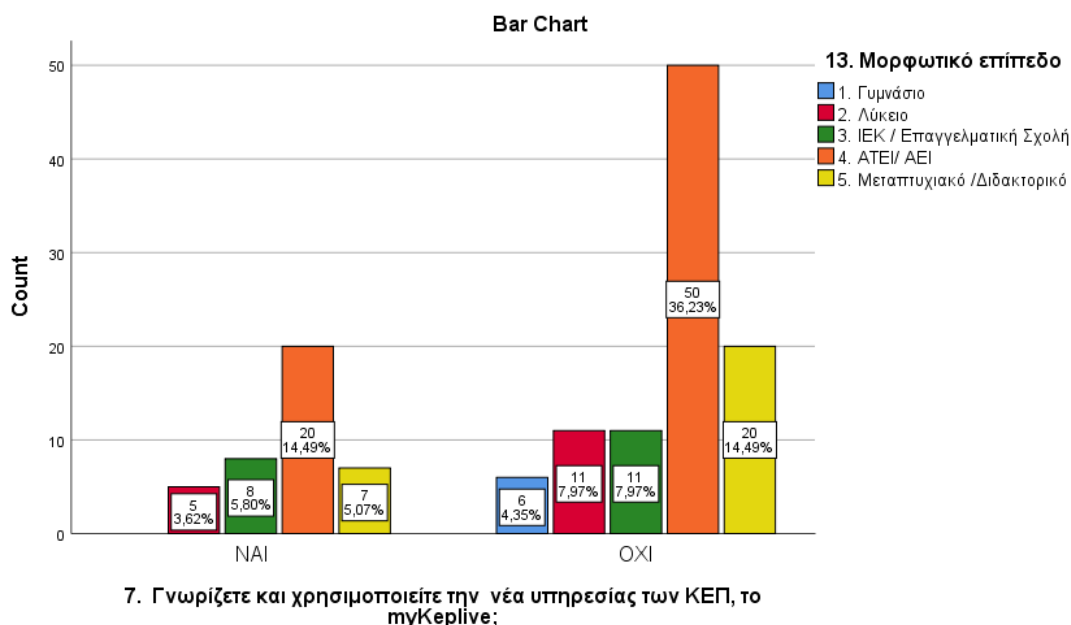
13. Μορφωτικό επίπεδο Crosstabulation

13. Μορφωτικό επίπεδο

		1. Γυμνάσιο	2. Λύκειο	3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή	4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ	5. Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό	Total
7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive;	ΝΑΙ	0	5	8	20	7	40
	ΟΧΙ	6	11	11	50	20	98
Total		6	16	19	70	27	138

Πίνακας 69: Χρήση νέας υπηρεσίας myKerlive - Μορφωτικό επίπεδο .

Στην ερώτηση, εάν οι ερωτώμενοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες στο ΚΕΠ, το myKerlive, αυτοί που δήλωσαν ΑΕΙ/ΤΕΙ, 20 άτομα ή το 14,49% απάντησαν ναι, ενώ 8 άτομα που δήλωσαν ΙΕΚ ή το 5,80 απάντησαν επίσης ναι, όπως και 7 άτομα ή το 5,07% που δήλωσαν μεταπτυχιακό/διδακτορικό και πέντε άτομα ή το 3,62% που δήλωσαν λύκειο. Αντίστοιχα “όχι” απάντησαν 50 άτομα που δήλωσαν ΑΕΙ/ΤΕΙ, (36,23%), 20 άτομα με μεταπτυχιακό/ διδακτορικό, ή το 14,49%, τα 11 άτομα (7,97%) που δήλωσαν ΙΕΚ και λύκειο και άλλα έξι άτομα που δήλωσαν γυμνάσιο.



Γράφημα 71: Χρήση νέας υπηρεσίας ΚΕΠ, myKerlive - Μορφωτικό επίπεδο

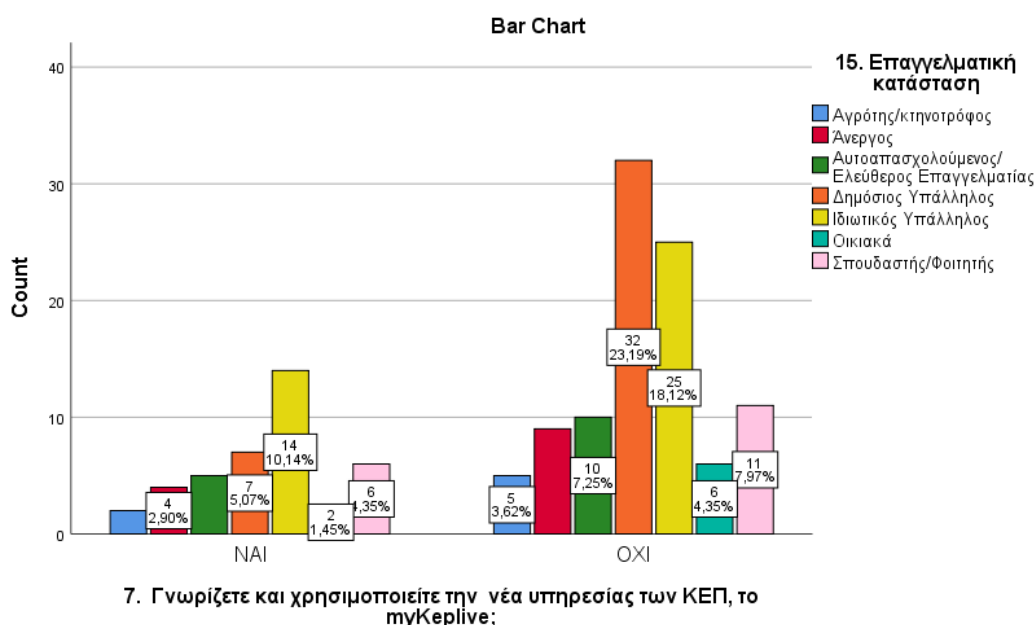
7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive; * 15. Επαγγελματική κατάσταση Crosstabulation

Count		15. Επαγγελματική κατάσταση							Total
		Αγρότης/ κτηνοτρόφος	Άνεργος	Αυτοαπασχολούμενος/ Ελεύθερος Επαγγελματίας	Δημόσιος Υπάλληλος	Ιδιωτικός Υπάλληλος	Οικιακά	Σπουδαστής/ Φοιτητής	
7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive;	ΝΑΙ	2	4	5	7	14	2	6	40
	ΟΧΙ	5	9	10	32	25	6	11	98
Total		7	13	15	39	39	8	17	138

Πίνακας 70: Χρήση νέας υπηρεσίας ΚΕΠ, myKerlive - Επαγγελματική κατάσταση.

Στην ερώτηση, εάν οι ερωτώμενοι γνωρίζουν και χρησιμοποιούν τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ, το myKerlive, δήλωσαν καταφατικά 14 ιδιωτικοί υπάλληλοι ή το 10,14%, 32 δημόσιοι υπάλληλοι ή το 5,07%, πέντε ελεύθεροι επαγγελματίες ή αυτοαπασχολούμενοι (3,62%), τέσσερις άνεργοι, έξι σπουδαστές/ φοιτητές. Αντίστοιχα απάντησαν αρνητικά οι περισσότεροι

δημόσιοι υπάλληλοι, 32 άτομα ή το 23,19%, οι 25 ιδιωτικοί υπάλληλοι (18,12%), οι 11 σπουδαστές /φοιτητές (7,97%), οι 10 αυτοαπασχολούμενοι (7,25%), οι 9 άνεργοι καθώς και οι 6 που δήλωσαν οικιακά (ποσοστό 4,35%) και 5 αγρότες/ κτηνοτρόφοι (3,62%).



Γράφημα 72: Χρήση νέας υπηρεσίας ΚΕΠ, myKerlive - Επαγγελματική κατάσταση.

Κεφάλαιο 5. Συμπεράσματα

Η συνεχής εξέλιξη της πληροφορικής, η συνεχής αποδοχή και εφαρμογή της πληροφορικής από πολίτες, από ακαδημαϊκά και όλα τα εκπαιδευτικά

ιδρύματα, από το δημόσιο, από επιχειρήσεις, είναι εδώ και πολλά χρόνια γεγονός. Το διαδίκτυο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης βοήθησαν πάρα πολύ στην εξάπλωση της πληροφορικής και την επικοινωνία μέσω αυτής, είτε μεταξύ των πολιτών, είτε μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων, μεταξύ πολιτών και κρατικών φορέων. Η πανδημία του 2020 ήταν σταθμός στις εφαρμογές της πληροφορικής από το δημόσιο, από τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, από τις επιχειρήσεις, από τους πολίτες . Λόγω των γεγονότων της αναστολής πολλών εργασιών, των μαθημάτων, της παύσης λειτουργίας διαφόρων οργανισμών αλλά και επιχειρήσεων, αναγκάστηκαν όλοι να επενδύσουν στην πληροφορική, και έτσι να μπορεί ο καθένας και κατά περίπτωση να εξυπηρετηθεί.

Μία από τις εφαρμογές της πληροφορικής που χρησιμοποιήθηκε ιδιαίτερα, ενώ παλαιότερα χρειαζόταν η φυσική παρουσία, ήταν τα Κ.Ε.Π. Τα Κ.Ε.Π. μετεξελίχθηκαν σε ηλεκτρονικά Κ.Ε.Π., που είχαν σκοπό να εξυπηρετήσουν τους πολίτες στις διάφορες υποθέσεις τους, χωρίς να είναι αναγκαία η παρουσία τους.

Κατά πόσο οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π., καταγράφεται στην εργασία αυτή, και στα συμπεράσματα που παρουσιάζονται από την πρωτογενή έρευνα.

Από την πρωτογενή έρευνα που διενεργήθηκε με σκοπό να καταγραφεί η ικανοποίηση των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π., τα κυριότερα συμπεράσματα είναι ότι οι ερωτώμενοι χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές με το δημόσιο αρκετά έντονα, όπως και για τραπεζικές συναλλαγές, για αγορές, για διασκέδαση, για ενημέρωση, για επικοινωνία, για μουσική και ταινίες, για ανεύρεση πληροφοριών, γενικότερα για τους λόγους που μπορεί να χρησιμοποιήσει κάποιος το διαδίκτυο. Οι περισσότεροι από τους συμμετέχοντες στην έρευνα χρησιμοποιούν το διαδίκτυο και εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ και με φυσική παρουσία αλλά παράλληλα και με ηλεκτρονική παρουσία διότι επιλέγουν τον τρόπο ανάλογα με την περίπτωση. Η πλειοψηφία όσων ανταποκρίθηκαν στην έρευνα επισκέπτονται το Κ.Ε.Π., ηλεκτρονικά, όχι ιδιαίτερα για επικυρώσεις, αλλά για το γνήσιο της υπογραφής, ελάχιστα για προκηρύξεις,

περισσότερο για κάποια ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικού ή και διάφορες πληροφορίες.

Οι περισσότεροι δεν γνωρίζουν ότι μπορούν να ανανεώσουν το δελτίο ανεργίας από το Κ.Ε.Π., αλλά γνωρίζουν ότι μπορούν να ζητήσουν την έκδοση πιστοποιητικού εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης. Επιπλέον δεν γνωρίζουν για την έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου ούτε για τη βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας. Αγνοούν οι περισσότεροι τη νέα υπηρεσία των Κ.Ε.Π., το mykeplive, ενώ γενικά υπάρχει σημαντική ικανοποίηση συνολικά από την εξυπηρέτηση των Κ.Ε.Π. Είναι, σε γενικές γραμμές, ευχαριστημένοι από το χρόνο αναμονής μέχρι την εξυπηρέτηση, καθώς και από την ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητούν, όπως και από την αμφίδρομη επικοινωνία που έχουν με τους υπαλλήλους των Κ.Ε.Π.. Επίσης είναι ικανοποιημένοι από την εγκυρότητα των πληροφοριών που δέχονται. Θεωρούν ότι υπάρχει εχεμύθεια και ότι είναι ασφαλείς οι πληροφορίες που λαμβάνουν. Αναγνωρίζουν ότι το προσωπικό των ΚΕΠ έχει συνέπεια, ότι αντιμετωπίζει τους πολίτες με υπευθυνότητα και όταν χρειαστεί τους εξυπηρετεί και τηλεφωνικά. Γνωρίζουν ότι οι εργαζόμενοι ξέρουν το αντικείμενο της εργασίας τους και γενικότερα υπάρχει μία σχετική ικανοποίηση των πολιτών από τις συναλλαγές τους με τα Κ.Ε.Π..

Δεδομένου ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα αυτή ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 18-30 ετών με μορφωτικό επίπεδο κυρίως ΑΕΙ-ΤΕΙ και επαγγελματική κατάσταση ως επί των πλείστων ιδιωτικού και δημοσίου υπαλλήλου αξίζει να παρατηρήσουμε τα εξής:

Τον τελευταίο χρόνο η συχνότητα της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών των ΚΕΠ δεν αυξάνεται όσο ανεβαίνει το ηλικιακό και το μορφωτικό επίπεδο, πράγμα το οποίο δεν θεωρούνταν αναμενόμενο κατά την κρίση μου.

Οι πολίτες είναι από μέτρια έως πολύ ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ και τις θεωρούν αξιόπιστες ανεξάρτητα από το μορφωτικό τους επίπεδο και το φύλο. Όσον αφορά την μέτρια συχνότητα χρήσης των ηλεκτρονικών ΚΕΠ, αυτό αφορά κυρίως στους δημόσιους και ιδιωτικούς υπαλλήλους διότι αυτοί αποτελούν την πλειοψηφία στην έρευνα.

Κατά την γνώμη μου, η συχνότητα της χρήσης θα αυξηθεί με την πάροδο του χρόνου και την επιπλέον εξοικείωση τους με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ.

Κεφάλαιο 6. Προτάσεις

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μία πραγματικότητα, και πλέον οι ηλεκτρονικές συναλλαγές είτε αυτές αφορούν το ηλεκτρονικό εμπόριο, είτε την επικοινωνία, είτε ακόμα και τα ακαδημαϊκά μαθήματα, είτε την ενημέρωση, αυξάνονται συνεχώς και πλέον είναι κτήμα όλων. Για να μπορέσει να εκτιμηθεί περισσότερο ή ικανοποίηση το πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των Κ.Ε.Π. μπορούν να δημιουργηθούν και άλλες έρευνες που θα αφορούν σε επιμέρους θέματα. Συγκεκριμένα, μπορούν να γίνουν έρευνες σε διάφορα χρονικά διαστήματα, και να γίνει μία συγκριτική παρουσίαση αυτών των ποσοστών ικανοποίησης.

Επιπλέον μπορεί να διενεργηθεί μία έρευνα με μεγαλύτερη βάση ερωτηματολογίων διότι περισσότερες ερωτήσεις και περισσότερα ερωτηματολόγια δίνουν πιο αξιόπιστα συμπεράσματα.

Στην συνέχεια μπορεί η όποια έρευνα να συγκριθεί με άλλες αντίστοιχες έρευνες σε διάφορα άλλα κράτη, και ιδιαίτερα της Νοτίου Ευρώπης επειδή η Ελλάδα έχει περισσότερα κοινά χαρακτηριστικά με αυτές τις χώρες και να εκτιμηθεί η πορεία αυτών των χωρών σε σχέση με την Ελλάδα.

Η εξέλιξη της πληροφορικής συνεχίζεται, η αποδοχή και εφαρμογή επίσης είναι ραγδαία, και μπορεί ανά τακτά χρονικά διαστήματα να γίνονται ποσοστιαία διάφορες συγκρίσεις, ώστε να καταγραφεί μία ανάλυση της ικανοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της βελτίωσης ή όχι μέσα στον χρόνο.

Κεφάλαιο 7. Βιβλιογραφία

7.1 Ελληνική Βιβλιογραφία

Γ.Γ.Π.Σ & ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (2023), <https://www.gsis.gr/> , [πρόσβαση 14/9/2023].

Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2023), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, <https://www.secdigital.gov.gr/projects/ilektroniki-diakubernisi/all/> , [πρόσβαση 24/9/2023].

Ε.Ε. -Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2020), *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> [πρόσβαση 24/8/2023].

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων - ΕΕΤΤ, (2023), Η Κοινότητα της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών εναντίον του COVID-19: <https://www.eett.gr/opencms/export/sites/default/admin/downloads/News/30320ArticleMasselosMarketNews.pdf> , [πρόσβαση 24/9/2023].

Εθνικό Μητρώο Διοικητικών Διαδικασιών - Μίτος (2023), <https://mitos.gov.gr/> , [πρόσβαση 14/9/2023].

Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης (2023), <https://www.secdigital.gov.gr/project/eniaia-psifiaki-pyli-tis-dimosias-dioi/> , [πρόσβαση 12/9/2023].

Ε.Ο.Δ.Υ. (2020), [Εθνικός Οργανισμός Δημόσιας Υγείας], *Νέος κορωνοϊός Covid-19 - Οδηγίες* , <https://eody.gov.gr/neos-koronaivos-covid-19/> , [πρόσβαση 13-11-2023]

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ (2021), Κλαδική Έρευνα στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο, <https://www.epant.gr/enimerosi/deltia-tyrou/itemlist/tag/1.html>, [πρόσβαση 18/9/2023].

ΕΣΗΕ- Ελληνικός Σύνδεσμος Ηλεκτρονικού Εμπορίου, (2020), *Έρευνα για την αξιολόγηση των επιπτώσεων της επιδημίας της πανδημίας στο ηλεκτρονικό εμπόριο*, <https://www.greekecommerce.gr/news/nea-toy-syndesmoy/covid-19-survey-results/> , [πρόσβαση 24/9/2023].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2022), *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022*, <https://digital-strategy.ec.europa.eu/el/library/digital-economy-and-society-index-desi-2022>, [πρόσβαση 11/9/2023].

Ευρωπαϊκή Πύλη Πληροφοριών Εμβολιασμού (2020), *Πληροφορίες σχετικά με τη νόσο COVID-19*, <https://vaccination-info.eu/el/covid-19/plirofories-shetika-me-ti-noso-covid-19>, [πρόσβαση 17/9/2023].

ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ (2021), *Έκθεση ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ 2021, Ο αντίκτυπος της πανδημίας στις επιχειρήσεις*, https://imegsevee.gr/wp-content/uploads/2021/11/etisia_ekthesi_2021.pdf [πρόσβαση 20/8/2023].

Κοινωνία της Πληροφορίας (2021), «Η τεχνολογία «φάρμακο» στην πανδημία», <https://www.ktpae.gr/>, [πρόσβαση 23/8/2023].

Ν. 3013/2002 - ΦΕΚ-102/Α/1-5-2002, ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (Κ.Ε.Π.), <https://posekep.files.wordpress.com/2020/07/2002-ypes-10025.pdf>, [πρόσβαση 29/8/2023].

Νικηφορόπουλος Κ. (2021), *Η εφαρμογή των myDATA και το ηλεκτρονικό τιμολόγιο στο Δημόσιο*, https://www.karagilanis.gr/images/mydata_081221.pdf, [πρόσβαση 25/9/2023].

Παναγιωτάκης Κ (2021), ΚΕΠ: Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ διεκπεραιώνονται, <https://www.aftodioikisi.gr/ipourgeia/kep-poies-ilektronikes-ypiresies-toy-e-efka-diekperaionontai-lista/>, [πρόσβαση 25/9/2023].

Πισσαρίδης Χ, Βαγιανός Δ., και Βέττας Ν. (2020), «Έκθεση Επιτροπής Πισσαρίδη- «Σχέδιο Ανάπτυξης για την Ελληνική Οικονομία», 2020, <https://www.government.gov.gr/schedio-anaptixis-gia-tin-elliniki-ikonomia/>, [πρόσβαση 29/9/2023].

Σιώμκος Γ. (2020), *Η καταναλωτική συμπεριφορά των Ελλήνων*, (https://msm.aueb.gr/wp-content/uploads/2020/05/Covid-19_Results_Agora.pdf), [πρόσβαση 23/8/2023].

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., και Τσούμα, Ν., (2021), *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα- κορωνοϊό εποχή*, https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf , [πρόσβαση 13/9/2023].

Τζίβα Ε. (2022), *Covid -19 και σημαντικές έννομες συνέπειες*, <https://ejournals.lib.auth.gr/projustitia> , [πρόσβαση 23/8/2023].

Νόμος 4727/2020 - Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις, <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikoinonies-telepikoinonies-telephonia/nomos-4727-2020-phek-184a-23-9-2020-1.html> , [πρόσβαση 24/9/2023].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2021). *Εγχειρίδιο Κυβερνοασφάλειας*, <https://mindigital.gr/wp-content/uploads/2021/pdf> , [πρόσβαση 22/9/2023].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2021), *Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025*, <https://digitalstrategy.gov.gr/> , [πρόσβαση 22/9/2023].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2023), Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai-kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepse-apo-kentro-exupereteses-politon-kep> , [πρόσβαση 25/9/2023].

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2023), <https://mindigital.gr/>, [πρόσβαση 25/9/2023].

Υπουργείο διοικητικής μεταρρύθμισης. Γενική διεύθυνση διοικητικής οργάνωσης και λειτουργίας ΚΕΠ. 2014. Νομοθεσία για τα κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (pdf), <https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/07/secdigital-kep-nomothesia.pdf> [24/9/2023].

<https://www.gov.gr/> (2023), Εξυπηρέτηση με τηλεδιάσκεψη από Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), <https://www.gov.gr/ipiresies/polites-kai->

[kathemerinoteta/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepe-apo-kentro-exupereteses-politon-kep](https://www.kathemerinoteta.gr/ex-apostaseos-exuperetese-politon/exuperetese-me-telediaskepe-apo-kentro-exupereteses-politon-kep), [πρόσβαση 22/9/2023].

7.2 Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Gounopoulos, E., Kontogiannis, S., Kazanidis, I., & Valsamidis, S. (2020), *The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e- Government in Greece* (pdf)

https://www.researchgate.net/publication/338566697_The_Impact_of_the_Digital_Divide_on_the_Adoption_of_e-Government_in_Greece , [πρόσβαση 25/9/2023].

Lampropoulou M.,(2021),Public Administration in the era of covid-19 - Policy Responses and Reforms Underway (pdf)

<file:///C:/Users/Administrator/Downloads/Policy-paper-74-Lampropoulou.pdf> , [πρόσβαση 8/2/24]

Ntinoopoulos M.,(2021),International Hellenic University, Integrated cross-broder public services in EU: A case study (pdf)

file:///C:/Users/Administrator/Downloads/NTINOPOULOS%20MARIOS-DISSERTATION%20FINAL%20TEXT%20SID_3305190036%20-7.pdf, [πρόσβαση 8/2/24].

Tamer A., (2021), *THE ADVANTAGES AND LIMITATIONS OF E-COMMERCE TO BOTH CUSTOMERS & BUSINESSES*, BAU Journal - Creative Sustainable Development: Vol. 2: Iss. 2, Article 6. DOI: <https://doi.org/10.54729/2789-8334.1043>, [πρόσβαση 14/9/2023].

Κεφάλαιο 8. Παραρτήματα

8.1 Παραρτήμα 1 - Το ερωτηματολόγιο της έρευνας

ΕΡΕΥΝΑ

Το ερωτηματολόγιο με θέμα: « Ο θεσμός των ΚΕΠ: Μελέτη ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ» αποτελεί έρευνα στα πλαίσια της μεταπτυχιακής εργασίας της Δημόσιας Διοίκησης του Διεθνούς Πανεπιστημίου Ελλάδος. Η συμμετοχή σας είναι σημαντική γι' αυτό παρακαλείσθε να απαντήσετε σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Θα ήθελα να σας διαβεβαιώσω ότι οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα είναι ανώνυμες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της έρευνας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας!

Με εκτίμηση,

Μόσχου Μαρία Ιωάννα

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται το διαδίκτυο;

- ποτέ
- σπάνια
- λίγο
- πολύ
- πάρα πολύ

2. Χρησιμοποιείται το διαδίκτυο

	Καθόλου	1-2 φορές ετησίως	3-5 φορές ετησίως	Πάνω από 6 φορές ετησίως	Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)
για					

συναλλαγές με το δημόσιο					
για τραπεζικές συναλλαγές					
για αγορές					
για διασκέδαση					
για ενημέρωση					
για επικοινωνία					
για μουσική /ταινίες					
για εύρεση πληροφοριών					
άλλο					

3. Χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των ΚΕΠ

	Καθόλου	1-2 φορές ετησίως	3-5 φορές ετησίως	Πάνω από 6 φορές ετησίως	Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να τις χρησιμοποιήσω)
με φυσική παρουσία σας στον χώρο του ΚΕΠ					
με ηλεκτρονικό τρόπο					
και με τους δύο τρόπους, ανάλογα την περίπτωση					

4. Το τελευταίο δωδεκάμηνο έχετε εξυπηρετηθεί από τα ΚΕΠ

- Ναι
- Όχι

5. Για τον τελευταίο χρόνο, καταγράψτε τους λόγους για τους οποίους επισκεφθήκατε το ΚΕΠ ηλεκτρονικά

	Καθόλου	1-2 φορές ετησίως	3-5 φορές ετησίως	Πάνω από 6 φορές ετησίως	Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)
για επικυρώσεις					
για το γνήσιο της υπογραφής					
για προκηρύξεις					
για έκδοση πιστοποιητικού					
για διάφορες πληροφορίες					
άλλο					

6. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε τις νέες υπηρεσίες των ΚΕΠ

	Καθόλου	1-2 φορές ετησίως	3-5 φορές ετησίως	Πάνω από 6 φορές ετησίως	Πάντα (σε όσα θέματα μπορώ να το χρησιμοποιήσω)
έκδοση ηλεκτρονικού παραβόλου,					
ανανέωση δελτίου ανεργίας,					
Η χορήγηση πιστοποιητικών εγγυτέρων συγγενών και οικογενειακής κατάστασης,					
έκδοση αντιγράφου ποινικού μητρώου					
βεβαίωση ασφαλιστικής ενημερότητας ΙΚΑ-ΕΤΑΜ.					

7. Γνωρίζετε και χρησιμοποιείτε την νέα υπηρεσίας των ΚΕΠ, το myKerlive;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

8. Στο σύνολο από την ηλεκτρονική λειτουργία των ΚΕΠ πόσο ικανοποιημένος είστε

- καθόλου
- λίγο
- μέτρια
- πολύ
- πάρα πολύ

9. Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης σας από την εξυπηρέτησή σας από τα ΚΕΠ

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
σχετικά με τον χρόνο αναμονής για την ολοκλήρωση της συναλλαγής					
για ακρίβεια των πληροφοριών που αναζητάτε					
για την αμφίδρομη επικοινωνία που έχετε με τους υπαλλήλους των ΚΕΠ					
για την εγκυρότητα των πληροφοριών					

που σας δίδονται					
------------------	--	--	--	--	--

10. Πόσο εμπιστεύεστε τις πληροφορίες που σας έχουν δοθεί από τα ΚΕΠ

	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΜΕΤΡΙΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ
πόσο θεωρείτε ότι είναι ασφαλής τρόπος μετάδοσης πληροφοριών (εχεμύθεια)					
πόσο θεωρείτε ότι οι υποθέσεις σας αντιμετωπίζονται με ευθύνη και συνέπεια από το προσωπικό					
υπάρχει προθυμία εκ μέρους του προσωπικού για εξυπηρέτηση όταν χρειαστεί και τηλεφωνική επικοινωνία; Η επικοινωνία γίνεται με ευγενικό τρόπο					
Οι εργαζόμενοι φαίνεται να γνωρίζουν πλήρως το αντικείμενο εργασιών τους					

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

Ηλικία

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70

Μορφωτικό επίπεδο

1. Γυμνάσιο
2. Λύκειο
3. ΙΕΚ / Επαγγελματική Σχολή
4. ΑΤΕΙ/ ΑΕΙ
5. Μεταπτυχιακό / Διδακτορικό

Οικογενειακή κατάσταση

- Άγαμος/ η
- Έγγαμος/ η
- Χήρος/ α
- Διαζευγμένος / η

Τόπος διαμονής

- Πόλη
- Κωμόπολη
- Χωριό

Επαγγελματική κατάσταση

- Σπουδαστής/ Φοιτητής
- Άνεργος
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Αυτοαπασχολούμενος/ Ελεύθερος Επαγγελματίας

- Οικιακά
- Αγρότης/κτηνοτρόφος

8.2 Παράρτημα 2

Οι παρεμβάσεις που πραγματοποιήθηκαν από την δημοσιά διοίκηση

- Τηλεδιασκέψεις και τηλεργασία.
- Ψηφιακή υπογραφή των πρακτικών και των γνωμοδοτήσεων.
- Έκδοση εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης gov.gr, χωρίς περαιτέρω διατυπώσεις ή διαδικασία επικύρωσης. Η επιβεβαίωση της ταυτότητας (αυθεντικοποίηση) γίνεται μετά από επιλογή του χρήστη των κωδικών-διαπιστευτηρίων είτε του taxinet που παρέχεται από τη ΓΓΠΣΔΔ, ως οριζόντια επιλογή, είτε των συστημάτων ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) των πιστωτικών ιδρυμάτων, ειδικά για περιορισμένες υπηρεσίες που απαιτούν υψηλή ασφάλεια (λ.χ. εξουσιοδοτήσεις).
- Πολυκαναλική υποστήριξη χρηστών για τις υπηρεσίες αυτές, με τηλεφωνική εξυπηρέτηση, ηλεκτρονική αλληλογραφία και διαδικτυακή αλληλεπίδραση, από τη ΓΓΠΣΔΔ.
- Υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων στα ΚΕΠ. Όμως, παραμένει η παράλληλη λειτουργία δύο ειδών διαδικασιών, ηλεκτρονικής και έντυπης αντί για την αποκλειστική χρήση της ηλεκτρονικής διαδικασίας, με ταυτόχρονη κατάργηση της έντυπης και διατήρησή της μόνο σε συγκεκριμένες ομάδες πληθυσμού (π.χ. ηλικιωμένοι).
- Έκδοση ψηφιακών αποσπασμάτων ληξιαρχικών πράξεων και πιστοποιητικών δημοτολογίου (αρχικά 8). Νωρίτερα, επίσης, είχε ολοκληρωθεί ο ανασχεδιασμός και απλούστευση της δήλωσης γέννησης με την άπαξ δήλωση στο μαιευτήριο, αντί για τη διακριτή δήλωση σε πλήθος υπηρεσιών.
- Εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών διαμέσου της υπηρεσίας «ψηφιακών ραντεβού» για μια σειρά από φορείς, όπως τα ΚΕΠ (myKEPlive), προξενεία (myConsulLive) για τους Έλληνες του εξωτερικού, ΑΑΔΕ (myAADElive), ΟΑΕΔ (myOAEDlive), κτλ.

Πηγή: Σπινέλλης κ.ά., 2021

8.3 Παράρτημα 3

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ που διεκπεραιώνονται και στα ΚΕΠ.

1. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του e-ΕΦΚΑ, οι οποίες μπορεί να διεκπεραιώνονται και μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) κατά τα προβλεπόμενα από το άρθρο 31 του ν. 3013/2002 (Α' 102), είναι οι ακόλουθες:
 - 1.1 Εκτύπωση μηνιαίου ενημερωτικού σημειώματος συνταξιούχου
 - 1.2 Εκτύπωση ετήσιου ενημερωτικού σημειώματος συνταξιούχου
 - 1.3 Χορήγηση ασφαλιστικής ικανότητας έμμεσου μέλους
 - 1.4 Ηλεκτρονική αίτηση επιδόματος ασθένειας
 - 1.5 Βεβαίωση προϋπηρεσίας για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
 - 1.6 Ατομικός Λογαριασμός Ασφάλισης για μισθωτούς ιδιωτικού τομέα του τ. ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
 - 1.7 Αποδεικτικό ασφαλιστικής ενημερότητας
 - 1.8 Βεβαίωση απογραφής
 - 1.9 Έναρξη/Μεταβολή/Λήξη ασφάλισης μη μισθωτών
 - 1.10 Ασφαλιστική ικανότητα
 - 1.11 Βεβαίωση εισφορών για φορολογική χρήση
 - 1.12 Ενημέρωση ασφαλισμένων για συμβάσεις παρ. 9 του άρθρου 39 του ν. 4387/2016 (Δ.Π.Υ), όπως ισχύει.
 - 1.13 Επιλογή ασφαλιστικής κατηγορίας κύριας ασφάλισης, επικουρικής ασφάλισης και εφάπαξ παροχών από 1/1/2021
 - 1.14 Αίτηση για αμφισβήτηση οφειλής ν. 4554/2018), όπως ισχύει

Πηγή: Παναγιωτακης, 2021